

**ANALISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA
LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS
ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL)
COORDINACIÓN CARABOBO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA**



**ANALISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA FUNDACIÓN PROGRAMA DE
ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN
CARABOBO**

Autora: Liceth Durán

Bárbula, Junio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACION DEL TUTOR

**ANALISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA FUNDACIÓN PROGRAMA DE
ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN
CARABOBO**

Tutora: Ing. Esp. Ariana Rivas

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Por: Ariana Rivas

C.I. V-14.230.118

Bárbula, Junio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**ANÁLISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA FUNDACIÓN PROGRAMA DE
ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN
CARABOBO**

Tutor metodológico:

Prof. Víctor Campos

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos
Por. MSc. Víctor Campos
C.I. 7.028.901

Bárbula, Junio de 2015

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado especialmente, a los seres que más amo en este mundo, mis hijos, Mariangel Zambrano y Ángel Zambrano, fuente de inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

También está dedicado a todas aquellas mujeres trabajadoras, madres, esposas, que cumplen varios roles, que desean involucrarse profesionalmente y establecer un equilibrio entre las tareas diarias del hogar, familia e hijos.

Este tema se desarrolló con la esperanza de que algún día, el establecimiento formal de esta modalidad de trabajo sea una realidad.
Para ustedes es este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente Agradezco a Dios y a la Santísima Virgen, por haberme permitido conservar la salud y la vida para concluir con esta meta, a Mi Madre y a Mi Padre, por haberme dado la vida y criarme con principios. A mis Hermanos, que han sido mis amigos y compañeros y que siempre me brindaran su apoyo incondicional en los momentos difíciles, también al resto de mi familia, que han formado parte de mi vida.

A mi Esposo, por estar siempre a mi lado por ser mi compañero y amigo acompañándome en el recorrido de este largo camino y brindarme todo su apoyo. Gracias Jhoan, Te Amo.

A la Universidad de Carabobo, casa de estudios que me permitió continuar con mi formación profesional. A mi Profesora y Tutora Académica, Ariana Rivas, quien con sus conocimientos me condujo al éxito en la conclusión del trabajo final de grado.

A FUNDAPROAL, Institución que me brinda día tras día la dicha de crecer profesionalmente y desarrollarme en el ámbito laboral. Especialmente a mis compañeros de trabajo, que fueron claves en el desarrollo exitoso de este trabajo de grado.

De ustedes es mi ÉXITO...

Dios les pague...

Liceth Duran



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA



**ANÁLISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA FUNDACIÓN PROGRAMA DE
ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN
CARABOBO**

Autora: Liceth Durán
Tutora: Ing. Esp. Ariana Rivas
Fecha: Octubre de 2015

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito analizar el teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad. Caso en estudio: Fundación orientada a atender a la población vulnerable participante de las políticas sociales del gobierno nacional. El problema se configuró en torno a la exposición de los diferentes tópicos que actualmente presentan deficiencias y que han sido los impulsores para la adopción de manera informal, de esta modalidad de trabajo. Es una investigación no experimental de tipo transversal descriptivo, que se basa en la observación, encuesta y revisión documental. El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación ha traído consigo cambios en las formas en cómo se adoptan las relaciones laborales; en la investigación documental, se abordaron diferentes temáticas relacionadas con el Teletrabajo a fin de obtener el conocimientos que lo sustente, como posible solución ante las problemáticas presentadas. A través de la encuesta se determinó que la mayoría de los encuestados considera que puede, sabe y quiere desplegar sus habilidades de autogestión, afirman que han experimentado esa sensación cuando han tenido la oportunidad de teletrabajar. Con esta investigación se pretende, exhibir la realidad laboral existente en la fundación estudiada y al teletrabajo como posible solución a las problemáticas planteadas, también motivar la elaboración de nuevos estudios e incitar la creación de un marco legal para su correcta implementación.

Palabras clave: Teletrabajo, Recursos Humanos, Tecnologías de información y comunicación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vi
INTRODUCCION.....	10
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	12
Objetivos de la Investigación.....	18
Justificación de la Investigación.....	18
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de Investigación.....	21
Bases Teóricas.....	30
Bases Legales.....	41
Definición de Términos.....	49
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de Investigación.....	49
Tipo de Investigación.....	50
Población y Muestra.....	51
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	52
Técnicas de Análisis y Presentación de Información.....	53

	Pág.
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	77
LISTA DE REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	56
Cuadro 2. Encuesta ítem 01.....	59
Cuadro 3. Encuesta ítem 02.....	60
Cuadro 4. Encuesta ítem 03.....	60
Cuadro 5. Encuesta ítem 04.....	61
Cuadro 6. Encuesta ítem 05.....	61
Cuadro 7. Encuesta ítem 06.....	63
Cuadro 8. Encuesta ítem 07.....	64
Cuadro 9. Encuesta ítem 08.....	64
Cuadro 10. Encuesta ítem 09.....	64
Cuadro 11. Encuesta ítem 10.....	65
Cuadro 12. Encuesta ítem 11.....	67
Cuadro 13. Encuesta ítem 12.....	68
Cuadro 14. Encuesta ítem 13.....	68
Cuadro 15. Encuesta ítem 14.....	69
Cuadro 16. Encuesta ítem 15.....	69
Cuadro 17. Descripción de Modalidades de trabajo que pudieran aplicarse en la fundación estudiada.....	72

INTRODUCCION

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el desarrollo de Internet constituyen la expresión más significativa del cambio tecnológico actual, siendo el teletrabajo sus paradigmas productivos y el teletrabajador su exponente económico y social.

En la sociedad de la información y/o economía del conocimiento la tecnología es consustancial con el hecho económico y social, hasta el punto que generalmente lo conforma y determina. En este contexto, el teletrabajo y los trabajadores del conocimiento aparecen como una de las formas más genuinas y "normales" de vivir y producir en la nueva sociedad y nueva economía global, interconectada, virtual y digitalizada.

En este contexto, las Administraciones y los agentes económicos y sociales de todos los países del mundo están explorando las implicaciones en todos los ámbitos de la vida de lo que se entiende, indistintamente, como el advenimiento de la sociedad de la información, sociedad del conocimiento, nueva economía y/o economía red. Estas implicaciones afectan tanto a la forma de hacer negocios y trabajar (a través del desarrollo del comercio electrónico y del teletrabajo) como a la educación y formación (a través del desarrollo de la teleformación), así como también a la medicina, a la sanidad y a la Administración (a través del desarrollo de la telemedicina y de la tele-Administración).

Por consiguiente, el teletrabajo es, por tanto, una parte más de un proceso mucho más amplio de transformación como consecuencia del impacto de la digitalización y la convergencia de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el desarrollo de Internet.

Es obvio que la sociedad de la información y del conocimiento se está construyendo y con ella, las nuevas formas de vivir y trabajar. Así pues, como ocurre con tantas otras transformaciones sociales, el gran reto que se tiene, es diseñar una estrategia equilibrada para la implantación y desarrollo del teletrabajo en la sociedad venezolana, que delimite y marque el rumbo por donde debe ir esta nueva forma de trabajar, identificando y reproduciendo aquellas experiencias exitosas de "buenas prácticas" para que sirvan tanto a la consecución de los objetivos de producción y rentabilidad económica, como a los del empleo, calidad de vida y trabajo.

Para el logro de los objetivos propuestos, la investigación se estructuró en cuatro capítulos: En principio, CAPÍTULO I: EL PROBLEMA donde se planteó con claridad y precisión la situación laboral que actualmente se observa, analizando la forma en la que se disipan los inconvenientes, expresando el objetivo que se quiso alcanzar así como también la justificación.

Seguidamente, en el CAPÍTULO II, se desarrolló el Marco Teórico, conformado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales; y se definen algunos términos. Por su parte, en el CAPÍTULO III, se hace referencia al Marco Metodológico, tipo de estudio, población o universo de estudio y el procedimiento metodológico utilizado. Y en el CAPÍTULO IV, recoge la presentación y análisis de los datos y la interpretación de los resultados obtenidos.

Seguido de los capítulos, se presentaron las conclusiones y se abordan algunas recomendaciones, como producto de los resultados obtenidos. Por último se presentan las referencias bibliográficas empleadas como soporte del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad las nuevas tecnologías de información protagonizan cambios en todos los ámbitos, pues éstas se caracterizan por la difusión masiva de la informática, la telemática y los medios audiovisuales de comunicación en los estratos sociales y económicos; proporcionando canales de comunicación (redes) e incalculables fuentes de información, diversos instrumentos para el proceso de la información, nuevos valores y pautas de comportamiento social, nuevas simbologías, estructuras narrativas y formas de organizar la información; configurando así, un cambio en los conocimientos y en las estructuras organizacionales.

En este contexto, los avances tecnológicos conforman la llamada sociedad del conocimiento, donde el hombre vive un gran proceso de transformación, creativo e irreversible; que le permite incorporarse a redes significativas de un nuevo desarrollo de ciencia y tecnología; creando en las organizaciones una cultura de interacción, que indudablemente, producirá una forma de comunicación y colaboración horizontal en red, donde la Internet es pieza fundamental en la promoción de la confluencia e integración de servicios y tecnologías. Al respecto, Toraine (2007) expresa “Creo que el desempeño del hombre en la Sociedad del Conocimiento es más agudo porque implica la importancia de la innovación y no solamente de la comunicación. Lo importante es que nuestra vida cotidiana, personal, política, a través de los medios, ya está hablada y expresada en términos culturales” (p. 3).

El precitado autor señala la aparición de nuevos espacios y formas de poder, en los cuales el acceso, manejo y procesamiento de la información son elementos claves en la gestión, desarrollo y evolución económica, social y cultural de las diferentes sociedades, ante lo cual Toraine (2007) expresa:

Se les llamará sociedad post industriales si se quiere marcar la distancia que se las separa de las sociedades de industrialización que las han precedido y que todavía se mezclan con ellas tanto su forma capitalista como bajo su forma socialista. Se la denominará sociedad tecnocrática si se las quiere llamar con el nombre del poder que las domina. Se las llamará sociedad programadas si se las quiere definir en primer lugar por la naturaleza de su modo de producción y organización económica. (p. 5).

En tal sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2007) señala que el gobierno electrónico (Gobierno Digital o e-Gobierno), como se denomina a la tendencia de aprovechar las tecnologías de información y comunicaciones para transformar la gestión pública y ofrecer servicios electrónicos a los ciudadanos, es un facilitador, y requiere ser integrado en metas amplias de entrega de servicios, procesos de reforma de la administración pública y mayor actividad de la sociedad de la información.

Como bien es sabido, los gobiernos están obligados a mejorar la entrega de servicios, para ello, las tecnologías de información y comunicación facilitan las mejoras en el procesamiento masivo de tareas y en general, la operación de la administración pública. Es así como, Guédez (2008) acota que las aplicaciones basadas en tecnologías electrónicas, pueden generar ahorros en la recopilación y transmisión de datos, y en la comunicación con los usuarios de los servicios públicos; constituyendo mejoras significativas en la eficiencia del gerente público, como resultado de la integración de sistemas que permitan compartir mejor y con mayor sencillez la información entre las diferentes

instituciones del gobierno y los ciudadanos.

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al funcionamiento de la administración pública ha comenzado a extenderse en Latinoamérica y el Caribe. Diversos países en la región, tales como Colombia y Chile han logrado importantes avances en la modernización de sus operaciones de impuestos, registros, junto con la reducción de costos y el aumento de los ingresos para los gobiernos nacionales, estatales y municipales; modernizando así sus operaciones de Estado. El Gobierno ha puesto en marcha programas que han permitido ampliar el acceso de la población venezolana al uso de estas tecnologías. Por otra parte, para el desarrollo del gobierno electrónico, es imprescindible contar con funcionarios públicos debidamente preparados para enfrentar este desafío y capacitados en el uso de las tecnologías de información.

En relación a lo antes expuesto, es relevante destacar que la creación de confianza entre el gobierno y la colectividad, es fundamental para la gestión eficaz del gerente, y son precisamente las tecnologías de información y comunicación las que propician la integración de los ciudadanos al proceso de gestión pública para la creación de un gobierno honesto y transparente, a través de canales efectivos para las operaciones con el gobierno, disminuyendo la discrecionalidad y las prácticas deshonestas, permitiendo el seguimiento estricto y transparente de la gestión del gerente gubernamental. En este orden de ideas,

El gobierno electrónico implica el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los gobiernos con el fin de mejorar su gestión interna, así como facilitar la oferta de servicios e información y de sistemas de

intercambio e interacción con los ciudadanos, y también con organizaciones públicas y privadas. De este modo las instituciones del Estado publican información de su organización, misión, visión y demás datos por la red, además de intercambios de información acerca de las actividades que realizan con los demás órganos del sector público o la ciudadanía.

Tal es el caso de la Fundación estudiada, la cual es una institución que llega a cada rincón del territorio nacional para atender a la población vulnerable participante de las políticas sociales del gobierno nacional. La Fundación nació para ofrecer a las comunidades una alternativa alimentaria que los ayude a sostenerse de forma gratuita mientras se incorporan al aparato socioproductivo de la nación, mediante opciones educativas y laborales. Cada comunidad cuenta con mujeres y hombres que se dedican a elaborar menús balanceados y nutritivos, con el fin de superar su situación inicial; combatir el hambre y erradicar la pobreza extrema.

En las oficinas estatales el equipo de trabajo está formado por profesionales que ocupan diferentes cargos, la dirección general está bajo la responsabilidad de la Coordinadora Estatal, quien dirige cuatro jefaturas: Operaciones, Administración, Proyectos y Formación, a su vez estos tiene bajo su cargo analistas y supervisores, los analistas permanecen en la oficina durante toda la jornada laboral y los supervisores están distribuidos en diferentes zonas del estado, por lo general sectores de difícil acceso, estos últimos son los encargados de recopilar la información que será registrada en el Sistema Unificado de Casas y Refugios para la Gestión Alimentaria (SUCRE), los supervisores deben visitar la oficina una vez a la semana a fin de agregar la información en el sistema.

Sin embargo, actualmente se presentan inconvenientes con el sistema de información y se pierde continuamente el acceso a la red, desde febrero del 2014, fecha en que se comenzó la investigación, se han presentado fallas con la conexión. Cuando el sistema de información, esta inoperativo impide el acceso al Sistema, se recibe la información pero la misma no puede ser procesada y aprovechada al momento, entonces ya la información no es accesible, actualizada y correcta.

Dentro de este contexto, y tomando como fuente el parte diario del personal, desde febrero 2014 hasta junio 2015, fecha en que inicio y culmino la presente investigación, 80% de las veces se registró la movilización del personal (analistas y supervisores) a ciber cafés, para realizar actividades laborales, en un 65% de los casos alrededor de quince de las veinte personas que conforman la población de este estudio, optaron por quedarse en sus casas y desde allí realizar su labor, dar repuesta a solicitudes realizadas vía correo electrónico y otras de actividades que desde la oficina no se puede realizar, debido a la falla antes expuesta. Inconscientemente y de forma empírica se está trabajando bajo la modalidad de TELETRABAJO, resultando está más cómoda ya que los problemas en el sitio de trabajo no se limitan solo a fallas presentadas por la conexión a internet sino que las condiciones de trabajo, son precarias, específicamente en la coordinación de la Fundación en Carabobo, que es una oficina prestada por otro ente gubernamental, la cual no posee las condiciones de infraestructura y de tecnología para su operatividad. Además diecisiete de las veinte personas que laboran en la oficina viven alejadas del sitio de trabajo en zonas como Guacara, San Joaquín y Valencia, lo que dificulta su llegada al sitio de trabajo, optando como se explicó anteriormente a laboral a través de la modalidad del teletrabajo, el cual es definido por Carrillo (2003) como:

Una norma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de la información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre trabajador y empresa. No entran en la definición aquellos que de siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa ni tampoco los que trabajan en casa sólo ocasionalmente (p.5).

De acuerdo con el autor, el mismo hace referencia al concepto emitido por la doctrina española en cuanto a que el objeto del teletrabajo es la prestación de servicios por cuenta ajena fuera del centro de trabajo, fundamentalmente en el domicilio del propio trabajador y cuya realización se lleva a cabo mediante conexión telefónica e informática, excluyéndose de tal concepto, obviamente, los trabajadores autónomos. A tal efecto, se presenta la siguiente interrogante de investigación:

Formulación del Problema

¿Cuál es la situación laboral que actualmente se presenta en la Oficina estatal de la Fundación en estudio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el teletrabajo como alternativa laboral, para mejorar la productividad, en una fundación gubernamental a través del destaque de los factores, dimensiones, indicadores y la aplicación de técnicas e instrumentos que soportan la investigación.

Objetivos Específicos

- Indagar el grado de conocimiento que tiene el personal sobre el teletrabajo.
- Determinar el recurso tecnológico para el teletrabajo en la fundación estudiada.
- Explicar los factores que inciden en el uso de las tecnologías de información por parte de los trabajadores de la fundación
- Estudiar las modalidades de teletrabajo que pueden ser aplicables en el cumplimiento de los objetivos de la fundación estudiada.

Justificación de la Investigación

Existen patrones culturales que determinan en cada momento histórico el accionar de los individuos, de allí que con el advenimiento de las tecnologías de información y comunicación se observen cambios organizacionales que originan nuevos patrones de cultura como forma de adaptarse a los cambios, permitiendo con ello, aumentar la productividad de los empleados, disminuir los costos de operación, reducir tiempos de respuestas en trámites y por ende facilitar la labor del funcionario público quien contará con herramientas

tecnológicas necesarias para imprimir calidad y transparencia en las funciones que desempeña.

La importancia y justificación de la presente investigación, radica en que la misma permitió conocer la realidad laboral que se presenta en la fundación, en cuanto a la infraestructura, condiciones sanitarias e inconvenientes con el sistema y acceso a la red, situaciones desde las cuales se plantea el surgimiento del teletrabajo; como alternativa laboral que permite optimizar el desempeño de los trabajadores en función de la productividad, lo cual implica el conocimiento de las ventajas y desventajas que esta modalidad de trabajo suministra a los empleados, a las empresas y a la sociedad. Así como el análisis de prácticas internacionales y los resultados de iniciativas desarrolladas en otros países, que cuentan con fundamentos legales, de los que en nuestra legislación laboral se carece.

Con esta investigación se pretendió determinar y analizar los impactos producidos en la fundación estudiada y en los trabajadores de la Coordinación estatal de Carabobo, los cuales vienen a ser el objeto del presente estudio, el cual se considera adecuado y pertinente, y de relevancia social, ante la realidad laboral que vive esta organización. Este estudio, tiene un valor social debido a que favorece la integración al mercado laboral de colectivos tradicionalmente menos favorecidos, fundamentalmente: personas con discapacidad, mujeres, entre otros.

Desde el punto de vista gubernamental, apoya el uso racional y eficiente de la energía, lo cual se ha convertido en política de Estado ya que se debe crear consciencia de la importancia de generar un cambio cultural en todos los venezolanos y venezolanas en la forma como usan los recursos. Este proceso permite contribuir con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases tóxicos y controlar la huella ecológica, además del crecimiento de la demanda

de electricidad del país donde se ha incrementado la demanda en horas pico entre 5 y 6% durante los últimos años.

Desde el punto de vista de las relaciones laborales genera una calidad de vida, mayor competitividad, sobre todo en lo que se refiere a mejoras en la productividad, y reducción de costos, Mayor motivación, adquisición de conocimientos, flexibilidad y descentralización de la organización, ampliación del servicio al cliente y mayor capacidad de reacción frente a los problemas físicos.

Los resultados que arrojó la investigación permitieron obtener una visión amplia y concreta de esta nueva realidad laboral: teletrabajo, y poder así determinar las perspectivas de esta nueva forma de organizar el trabajo. Con lo cual se aportaron posibles soluciones que benefician tanto a los trabajadores como a los patronos, ver esta realidad laboral: teletrabajo, como una sociedad red digitalizada, interconectada y automatizada para el desarrollo de los procesos a diferentes niveles de la organización.

De acuerdo con lo anteriormente expresado, se puede decir que en las últimas décadas, Venezuela ha experimentado avances en el desarrollo y uso de las tecnologías de información, no obstante, el país debe continuar impulsando este proceso mediante la aplicación y uso de tecnologías, especialmente Internet, de manera apropiada y en función de las necesidades y contexto, para contribuir a la modernización del Estado en sus procesos y resultados. Facilitando de esta forma, la labor que cumple el gerente público al contar con la adecuada automatización de los procesos, la prestación de servicios en línea, comunicación intra e intergubernamental a todos los niveles, y con la sociedad; complementando las tecnologías informáticas que por muchos años se han utilizado en los organismos públicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo representa el sustento teórico la investigación, es decir el tema debe tener de respaldo autores. Según Sabino (2007, p.70) lo define como: “un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que pretenden abordar el problema”. Es por ello que se presentan los antecedentes de investigación y luego las bases teóricas correspondientes.

Antecedentes de Investigación

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo, M. (2006) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”. (p.54). En función de ello, se presentan los trabajos de investigación que sirven de soporte al presente estudio, pues su contenido se relaciona directamente con la temática de investigación.

Jiménez A. (2013) Realizo una investigación titulada: Análisis comparativo de normativas de teletrabajo en América Latina, artículo contenido en la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo en México. En el desarrollo de esta investigación por un lado se analizan de manera muy general las normativas sobre teletrabajo que existen en Argentina a través de dos ordenamientos, se estudian tres cuerpos normativos de Costa Rica y uno de Colombia. Se establecen los puntos que consideran estas normativas y finalmente se hace alusión a la propuesta mexicana a través de

la iniciativa de reforma laboral de 2013 propuesta por el Presidente de la República, donde ya se incorpora la figura del teletrabajo en la ley laboral.

En ese sentido, se han elegido los cuerpos normativos de Argentina, Costa Rica y Colombia porque a juicio del autor representan los casos actuales y vigentes de mayor avance jurídico en la consideración del Teletrabajo en América Latina, además en el caso de Costa Rica es el último proyecto específico sobre el tema, aún no ha sido aprobado, pero representa una norma muy completa que aparentemente incorpora los avances y logros de las normas. Aunque el análisis se limita al estudio de la figura del teletrabajador en general, no se aterriza en la figura del teledocente, pero se hace evidente el atraso jurídico que México tiene con respecto a la regulación del teletrabajo.

Por su parte, este estudio arroja como conclusión que la propuesta analizada en la reforma laboral de México resulta pobre, pues no se consagra ni siquiera una definición precisa, ni modalidades, instancias, políticas públicas, en pocas palabras, adolece de todo significado y pertinencia respecto a la urgente necesidad de normar el teletrabajo en nuestro país. Por otra parte, el interés del autor ha sido exponer la insuficiencia de la norma nacional en cuanto al teletrabajo y con respecto a otros países latinoamericanos, pero específicamente dejar una inquietud: este rezago jurídico implica también que los sistemas educativos contraten a teledocentes (que no dejan de ser teletrabajadores) y se apliquen criterios normativos destinados originalmente a trabajadores en general, lo cual puede resultar en un freno importante a los sistemas de educación a distancia, aunque esto no se demuestra en este estudio.

Ahora bien, el aporte de este análisis comparativo a la presente investigación se fundamenta en que el mismo expone la importancia de las

normativas en cuanto al teletrabajo, indicando que la norma otorga seguridad jurídica y a falta de estas se crea un estado donde la improvisación y la aplicación de criterios diversos evita que las instituciones y empresas determinen incorporar el teletrabajo en sus prácticas laborales, con la desventaja que esto conlleva. En ese sentido se obtiene información importante para el desarrollo de este trabajo de grado.

También, Blanco, E. (2012) Trabajo Especial presentado para optar al título de Especialista en Derecho del Trabajo en la Universidad Central de Venezuela, titulado “El Teletrabajo en el Derecho Laboral Venezolano”. Esta investigación, tiene como punto de partida identificar el teletrabajo como nueva modalidad de empleo presente en Venezuela, y su influencia en las relaciones laborales y su inclusión o no dentro del marco protector de nuestro Derecho del Trabajo. Para ello el autor propuso los siguientes objetivos: a) Definir el teletrabajo, sus características, tipologías, y ubicación como actividad laboral desarrollada en Venezuela; b) Establecer actividades y características que se generan en las relaciones jurídicas entre el empleador y el trabajador; c) Analizar el teletrabajo y su relación con el derecho del trabajo venezolano, tanto en el plano individual como colectivo así como en los aspectos de seguridad prevención y condiciones laborales; y, d) Analizar el teletrabajo en el Derecho Comparado.

Esta investigación intenta contrastar la hipótesis principal del estudio formulada como: ¿La prestación de servicios del teletrabajador en Venezuela puede enmarcarse en la tutela legal del Derecho del Trabajo Venezolano o requiere la creación e implementación de un régimen jurídico especial para esta modalidad? A tal efecto, el estudio se enmarcó 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, que proporcione aportes a la evolución legal del teletrabajo como factor de desarrollo integral en el sector laboral venezolano. Se analizan aspectos del teletrabajo en el Derecho del Trabajo venezolano, tales como: a) La subordinación y ajenidad como elementos marcadores en la relación de trabajo en el ámbito del teletrabajo dependiente; b) La comparación teletrabajo y trabajo a domicilio; c) El teletrabajo en el derecho comparado; d) El derecho colectivo y la salud y la seguridad laboral de los teletrabajadores.

Entre las conclusiones arrojadas por este estudio, se determinó que no existe en el derecho laboral una regulación específica para esta modalidad de trabajo, por lo que se evidencia necesario que la legislación laboral venezolana evolucione y considere la creación de una ley que regule esta actividad, como en la actualidad ya han adelantado otros países, pues, es necesario brindar la protección adecuada y garantizar la seguridad jurídica de los teletrabajadores. El aporte de este estudio radica principalmente en la información que suministran las diferentes conceptualizaciones sobre las características del teletrabajo en el contexto venezolano, lo cual brinda un aporte teórico a la presente investigación.

Seguidamente, se ubicó la investigación de Camacho, Rafael (2012) titulada: Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Artículo Contenido en la Revista pensamiento y gestión. Cabe destacar que este artículo presenta los resultados de una investigación que permitió configurar un modelo de teletrabajo para una compañía que desarrolla proyectos de ingeniería. Dicho modelo considera elementos que son fundamentales tanto para la calidad de vida de los trabajadores como para la productividad de la compañía. Igualmente, el documento plantea los alcances y las limitaciones de la aplicación del teletrabajo como práctica organizacional.

En virtud de esto La investigación que originó este artículo permitió configurar un modelo de teletrabajo para una organización que se desempeña en el sector energético. El artículo tiene un doble propósito. Por un lado, evidenciar la relación recursiva entre la calidad de vida y la productividad, desde la perspectiva de los actores involucrados en la empresa (ingenieros, líderes de proyectos y directivos). Y por otro, plantear un modelo organizacional de teletrabajo que comprende los elementos que son esenciales tanto para la calidad de vida de los trabajadores como para la productividad de la organización objeto de estudio. En otras palabras, el modelo de teletrabajo permite pensar relaciones laborales fundamentadas en las perspectivas, intereses y experiencias de los actores, y que permiten la articulación de productividad y calidad de vida laboral.

En consecuencia, la investigación expuesta concluye que el teletrabajo hace de la eficiencia la forma más racional de aprovechar los recursos y los ciclos productivos en la organización estudiada. Elementos como la planeación, la coordinación y la cooperación están al servicio de los administradores para transformar las organizaciones de hoy. Por lo tanto dicho artículo brinda aportes a la presente investigación ya que determina La relación recursiva encontrada entre la productividad y la calidad de vida laboral hacen del teletrabajo una opción interesante de desarrollo organizacional en mercados globalizados. Las empresas están entendiendo que aunque su origen se remonta a la generación de utilidades a partir de inversiones de capital, existen otros motivos que dan vida y sentido a su permanencia en el tiempo. Consideraciones importantes para el desarrollo de este trabajo.

Luego, Osio, L. (2010). En su investigación titulada: El Teletrabajo: Una opción en la era digital, artículo contenido en la Revista Observatorio Laboral,

de Venezuela. Dicha investigación aborda el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como medio esencial para llevar a cabo el teletrabajo. En relación a esto, el estudio aborda diferentes conceptos, necesarios para el entendimiento del mismo.

En ese sentido, y en alusión al teletrabajo el autor cita a Civit y March (2000), en su libro *Implantación del teletrabajo en la empresa*; al hacer referencia a palabras de Alvin Toffler: “una nueva civilización está emergiendo en nuestras vidas, y hombres ciegos están intentando en todas partes sofocarla. Esta nueva civilización trae consigo nuevos estilos familiares; formas distintas de trabajar, amar y vivir; una nueva economía; nuevos conflictos políticos; y más allá de todo esto, una conciencia modificada también.”

Si bien es cierto, el teletrabajo, suena atractivo e interesante para muchos profesionales, especialmente para los adultos contemporáneos y adultos jóvenes actuales, discapacitados y amas de casa. Sin embargo el autor indica que, no puede ser tomado a la ligera, pues podría generar más fracasos profesionales que éxitos, si no se asume de la manera adecuada. Las personas que deseen participar en esta modalidad, deben contar con un conjunto de aptitudes y actitudes necesarias para sostener un desempeño adecuado en el ejercicio profesional.

En cuanto a las conclusiones la presente investigación señala que El teletrabajo, es una opción novedosa que permite a los países entrar en un nuevo rumbo tecnológico, que invita al progreso y a la preparación de los profesionales en el uso de las TIC, lo cual posibilita el desarrollo de nuevos productos y nuevas economías.

Así mismo, genera mejores condiciones de vida y contribuye con el medioambiente; permitiendo a los profesionales conseguir mejores oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores. El teletrabajo se presenta como una opción importante y atractiva para ser utilizado en las pequeñas y medianas empresas, cuya expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado. No obstante, ello es factible a través del teletrabajo.

Sin embargo, la inexistencia de un marco jurídico a nivel mundial que incentive la introducción del teletrabajo como una herramienta de apoyo a las organizaciones, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, es lo que ha dificultado la inserción del mismo en los países de América Latina y el Caribe. De acuerdo con esto, se tomó dicho trabajo como antecedente porque contiene similitudes, y además aporta una amplia conceptualización de términos relacionados con el tema de estudio, asimismo dicha investigación coincide con el tema que se desarrolla como lo es el teletrabajo.

Finalmente, Delgado de Smith, Y. y Osio, L. (2010). Realizaron un artículo titulado: Mujer, Cyberfeminismo Y Teletrabajo, contenido en Compendium: revista de investigación. Por su parte esta investigación indica que Las TIC tienen más de 70 años en la sociedad, y en los 90s con su convergencia en la Internet, son las que han conformado un nuevo modelo de comunicación, vida, trabajo, sociedad, entre otros aspectos de la cotidianidad. Espacios tecnológicos en donde hombres y mujeres, hacen vida diariamente, pues sus quehaceres se han visto afectados por las TIC considerablemente.

Ante esto los autores citan a Rodríguez (2009) que expone que en las últimas décadas, las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado casi todos los aspectos de la vida cotidiana. Sin embargo, las mujeres se han encontrado con diversas barreras (económicas, culturales, formativas, sociales e institucionales) en el acceso y el uso de las nuevas tecnologías y no han podido beneficiarse plenamente de las posibilidades que éstas ofrecen.

En conclusión dicho estudio señala que la mujer cada vez más empieza a ocupar lugares interesantes en la sociedad de la información al comenzar a apropiarse de las TIC. Es claro ver que los movimientos cyberfeministas habilitaron espacios para este suceso. Mas sin embargo, no ha sido el único elemento que ha permitido la incorporación de la mujer a las TIC, se percibe que el hecho de tener las capacidades económicas y educativas ha incidido en que la mujer empiece a usar las TIC en pro de mejorar sus condiciones de vida, así como laborales.

Esta realidad, lamentablemente, deja excluido a un gran sector de mujeres que no presentan estas condiciones. Estas luchas son las que han acogido las cyberfeministas, preocupándose por generar reflexiones alrededor de cómo la Internet es un mundo masculino y las pocas oportunidades que han tenido las mujeres para entrar a este medio. Se entiende entonces, que el movimiento cyberfeminista es creado por las mujeres para ocupar un espacio netamente masculino, en donde muchas cosas ocurren sólo allí, dejando a la mujer, que no tiene acceso a las TIC, fuera de esta realidad y su objetivo es ganar un territorio nuevo, permitiéndoles dejar la huella de lo femenino en el gran ciberespacio.

Dentro de estas áreas abordadas por las mujeres, se encuentra el teletrabajo. Propuesta tecnológica que aun en muchos países no ha sido acogida de buena manera, sobre todo por lo relacionado a verse como un trabajo no protegido que permite enmascarar las relaciones laborales y que puede generar abusos por parte del patrono a la teletrabajadora. Por ello, es necesario contar con mecanismos para garantizar que las personas, entre ellas las mujeres, que son parte de una relación de trabajo tengan acceso a la protección que les corresponde y a un trabajo digno que les permita desarrollarse personal y profesionalmente. Aunado a esto, deben generarse formas de proteger a la mujer en el ámbito laboral, ya que toda mujer trabaje en el hogar y también teletrabaje para una empresa, está laborando para dos ámbitos distintos, siendo su jornada laboral más extensa y extenuante que la del hombre.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se toma dicha investigación como antecedente ya que evidencia los aspectos relevantes que da el teletrabajo a la mujer, y esta se debe a que su permanencia en el hogar haciendo ambas labores, permite que sus hijos y esposo le den mayor valoración. Ya que esta demuestra la capacidad que tiene para generar riquezas y además satisfacer las demandas del hogar y de la familia. Además de esto rinda aportes a la presente, pues, Es claro ver que las opciones que brinda el teletrabajo en sus diferentes espacios, crea un abanico de posibilidades para que las mujeres se desarrollen en el mundo laboral. Ya que las TIC usadas para teletrabajar, permiten una mejor comunicación dentro de las organizaciones, facilitando a las teletrabajadoras el estar más en contacto con la familia cuando realiza la labor desde su propio hogar.

Bases Teóricas

Antes de iniciar el análisis y estudio de las bases teóricas de la presente investigación, es importante señalar que las mismas han sido tomadas por su estrecha relación con el tema de estudio, fundamentándose en el aporte informativo que estas brindan al desarrollo de la misma. Ahora bien, las bases teóricas, son los aspectos conceptuales o teóricos que se ubicaran en el problema de investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado. De acuerdo con Balestrini (2007) “son el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio” (p.85). Por consiguiente para sustentar desde una perspectiva teórica el problema, se hace necesario presentar los enfoques teóricos vinculados al problema.

Las Relaciones Industriales

El escenario de las Relaciones Industriales, se ha visto envuelto en diferentes cambios, trayendo consigo la creatividad y la capacitación de los Recursos Humanos empleados en una organización. Siendo ellos algunos de los elementos que desarrolla la gestión del Capital Intelectual, el cual ha estado presente desde que el hombre aprendió a utilizar sus conocimientos, habilidades y/o destrezas en función de una mejor interrelación con sus semejantes. Con el objeto de entender su significado Urquijo, J. (2005) en su libro Teoría de las Relaciones Industriales cita el concepto sistémico de las relaciones industriales de Dunlop el cual las define como:

Una maraña de Interrelaciones entre los actores del sistema, a saber: patronos, trabajadores y el Gobierno,

indica una estructura compuesta por una regulación normativa que mantiene en equilibrio la interacción de los actores en las relaciones sociales de trabajo, dentro de un contexto, en el lugar de trabajo bajo clima de consenso que gira en torno a una ideología para lograr el objetivo del sistema, a través de expertos en las relaciones industriales. (p. 12)

En cuanto a la definición antes planteada se puede deducir que las buenas relaciones entre individuos han dado pie a que las nuevas organizaciones incrementen la importancia hacia el valor agregado de sus trabajadores y por ende el trabajo en equipo, constituyéndose en las organizaciones la gestión del capital intelectual, adaptándose a las nuevas tecnologías y nuevos sistemas de información, para así alcanzar las metas impuestas por la mayoría de las organizaciones que es mantener el equilibrio entre modernización y trabajo, al igual que sobrevivir en los mercados, que cada día son más exigentes y buscan la calidad y competitividad en las mismas.

Gestión del Capital Intelectual

La gestión del capital intelectual pretende establecer la importancia de los conocimientos, habilidades y destrezas de sus trabajadores, para definir los aspectos que intervienen en la incorporación de nuevas modalidades de trabajo. Sobre el asunto, Bradley (2003), refiere que "la gestión del conocimiento es la gestión y movilización de los activos intangibles de una empresa sobre los que debe sustentarse la capacidad de aprendizaje y mejora continua de la organización". (p. 23). Este autor identifica el concepto de gestión del conocimiento con el logro de los objetivos organizacionales y el diseño de la estrategia de la empresa, y se considera que los activos del conocimiento resultan importantes en el desarrollo de estos procesos.

En ese sentido, el capital intelectual es la principal fuente de riquezas de las organizaciones por lo que se debe conocer y comprender al individuo, prestar atención especial a la gestión del capital humano, pues la capacidad de identificar, auditar, medir, renovar, incrementar y en definitiva gestionar estos activos intelectuales es un factor determinante en el objetivo que se persigue, la adopción formal de dicha modalidad a la organización estudiada.

Teletrabajo

Llama la atención, que muchas de las tareas que se ejecutan en una oficina no requieren de la presencia del trabajador en su puesto y pueden ser realizadas a distancia utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (más conocidas como TIC). De esta manera podrían disminuir los tiempos de desplazamiento y se reducirían los tiempos muertos sin tareas que realizar. A este respecto Bellido, A. (2006) señala que:

El teletrabajo, o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente a la oficina. La utilización de los nuevos medios informáticos permite mejor comunicaciones de forma remota, lo que permite trabajar de forma no presencial. El trabajo se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación. (p. 54)

En síntesis, el teletrabajo se refiere a trabajo que se realiza fuera del lugar normal de trabajo, lo cual implica que el trabajador no se encuentra físicamente vinculado a su centro de trabajo en la totalidad del tiempo que cumple con sus obligaciones contractuales, el proceso productivo se realiza mediante el uso y soporte de las Tecnologías de la Información.

Herramientas que facilitan el teletrabajo

En lo que al teletrabajo se refiere, se encuentran en Internet algunas herramientas que pueden facilitar su realización, no sólo desde casa, sino desde cualquier lugar. Se trata de plataformas basadas en software de gestión de proyectos online y software basados en computación en la nube conocida por sus siglas en ingles CC (Cloud Computing) ambas formas se están imponiendo cada vez más y ayudan realmente en la tarea de realizar el trabajo desde cualquier lugar ajeno a la oficina.

En cuanto al software de gestión de proyectos, se destaca el equipo caja (mejor conocido por su nombre en ingles Teambox) si se habla de computación en la nube (Cloud Computing) resalta la Nube (mejor conocido por su nombre en ingles Dropbox) Ambas herramientas facilitan en gran medida el Teletrabajo, por lo que actualmente están cada vez más presentes en la vida de aquellos que realizan el trabajo desde casa.

En efecto, estas son algunas de las opciones que la tecnología pone a disposición de las empresas y a los trabajadores para facilitar la realización del teletrabajo. Los sistemas de conexión remotos, las mejoras de las comunicaciones, el cambio de mentalidad de muchas empresas que empiezan a ver el teletrabajo como un ahorro de costes, así como la percepción que tienen muchos empleados de esta modalidad mejorando su calidad de vida. Estos, son algunos de los factores que están propiciando el avance de esta forma de trabajo.

Ventajas del Teletrabajo

- Del teletrabajo se dice que genera múltiples beneficios tanto para las organizaciones como para los trabajadores, e incluso para las comunidades, para comprobarlo Mieres y Gorchs (2003) señalan que el teletrabajar aporta las siguientes ventajas:
- Para la empresa: incremento de la productividad individual de los teletrabajadores e influencia positiva en la productividad general, ahorro de costos de infraestructura (espacio físico, consumo de energía, entre otros.), reducción de ausentismo, reducción de costos de reemplazo de personal, entre otros.
- Para el empleado: mayor disponibilidad de tiempo, ahorro de costos (traslados, vestimenta, comida, entre otros) Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización, mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico, entre otros.
- Para la comunidad: disminución de congestiones de tránsito, menor consumo de energía, inclusión socio-laboral de población vulnerable gracias a las TIC: situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia, Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la empresa, entre otras ventajas.

Por otra parte, Boiarov y Poliszuk (2003) afirman que la eficiente implementación de un programa de teletrabajo en una empresa permite que se cuente con notables ventajas como las que se describen a continuación.

- Ventajas para la empresa: Un sistema de dirección por objetivos y resultados, mayor productividad, mayor calidad en el trabajo y la eficiencia de sus empleados, disminución de costes inmobiliarios y de servicios, mejor sistema de comunicación al interior de la empresa, disponibilidad de empleados de alto valor que necesiten flexibilizar sus tiempos, mayor fidelización de los empleados a la empresa, ampliación de la empresa sin necesidad de una ampliación inmobiliaria, mayor flexibilidad para encarar proyectos eventuales.
- Asimismo indican que las ventajas fundamentales para el trabajador tienen que ver con aspectos tales como: Ahorro de tiempo y dinero en transportes y traslados, Disminución del estrés, aumento notable de la libertad de acción, flexibilidad horaria y disponibilidad de tiempo, mejora de la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo, posibilidad de combinar trabajo con otras actividades personales u otras ocupaciones, aumentan las posibilidades laborales de personas con discapacidad, mujeres o personas que por alguna razón no puede estar fuera de sus hogares mucho tiempo.

Y por último se evidencian ventajas en cuanto a Responsabilidad Social como: mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo y la aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabajar.

Desventajas del Teletrabajo

Al parecer hay dos grupos de teletrabajadores: los que prefieren la autonomía y la soledad de su hogar, y los que encuentran difícil trabajar en casa porque piensan que sus hogares ofrecen mayores distracciones que la oficina. Por estas razones para Ugarte C (2004) “Las desventajas del teletrabajo pueden resumirse en la falta de ambiente laboral y disminución de relaciones sociales que también puede repercutir en conflictos familiares, ya que se difuminan las barreras entre trabajo y familia”. (p. 24) De acuerdo con esto, se resume que el teletrabajo tiene potenciales desventajas como el aislamiento social, la dificultad de motivarse a sí mismo, el conflicto entre la familia y el trabajo y el riesgo de trabajar más que en la oficina. El mencionado autor por otra parte hace mención de las siguientes desventajas:

- **Desventajas Para el Trabajador:** El ambiente en el que el trabajador labora puede no ser el más apto para la realización de sus actividades, Puede provocar el sedentarismo, Puede aumentar conflictos o distracciones dentro del núcleo familiar, Perdida de colaboración y relaciones personales con otros trabajadores de su área, Algunas veces horarios ilimitados, incluidos los fines de semana, Algunas personas pueden sentirse aisladas o solitarias debido al poco o nulo contacto social con compañeros de trabajo u otros seres humanos ajenos a la familia.
- **Desventajas Para la Empresa:** Suele haber pérdida de jerarquías, aunque este hecho no tiene, porque constituir una desventaja sino que puede aportar mayor agilidad a la empresa en su toma de decisiones,

Las compensaciones monetarias pueden exceder del coste total del trabajador a tiempo completo en la oficina o almacén, Se pueden crear conflictos derivados de la lealtad de los teletrabajadores cuando accedan a los bancos de datos de la compañía, Se da una menor identificación del trabajador con la empresa, El aislamiento físico produce una menor socialización y participación del trabajador.

- Desventajas para el Estado y la Sociedad: La sociedad se subsume en relaciones interpersonales distantes y superficiales, No todos los trabajadores tienen acceso o manejan a las tecnologías de la información, Se resta eficacia a la normativa referida a condiciones y medio ambiente del trabajo.

El Teletrabajo en América Latina

Según un estudio de IPSOS (Compañía Independiente de Investigación de Mercado) (2012) Hoy, en América Latina, alrededor del 80% de los empleados ve con buenos ojos la idea de trabajar en forma remota. En Colombia, cifras brindadas por la federación de desarrollo (Fedesarrollo) indican que un 9% de la población de ese país (aproximadamente 31000 personas) teletrabajan y ya cuentan con una ley que reconoce el teletrabajo como una nueva forma de organización laboral. En México, estudios llevados adelante por la Universidad de Guadalajara hablan de 2.600.000 personas, mientras que el Ministerio de Trabajo de Chile afirma que en ese país son 500 mil personas las que han adoptado esta modalidad.

En cuanto a herramientas tecnológicas refieren que Dropbox mejor conocido como la “Nube”, está cada vez más presente en la vida de las

empresas y organizaciones, acompañada de un nuevo estilo laboral que propone un giro en la forma histórica en la que se organizaban las compañías: prioriza el trabajo por objetivos y la accesibilidad, por lo que los sistemas de gestión Cloud se convierten en aliados eficaces.

Por otro lado, un relevamiento llevado a cabo por el CENIT (Centro de Investigaciones para la Transformación) y el Observatorio PYME durante el 2010, revela que Argentina es líder en la región por la pronta implementación del sistema, con 2 millones de personas trabajando desde sus hogares; el estudio da cuenta de que el 10% de la firmas de la Ciudad de Buenos Aires utiliza el teletrabajo como práctica laboral.

Para el resto de América Latina, hay un muy buen horizonte para el teletrabajo. En Brasil, La Presidenta Dilma Rouseff firmó la ley que establece que los teletrabajadores tendrán los mismos derechos que los que trabajan en oficinas. Y en Perú finalmente, existe un proyecto de ley para regular el teletrabajo pero el impulso del sector privado es el que hoy en día predomina.

Teletrabajo en Venezuela

Según un estudio realizado por Cabrera, Y. en su blog. (2011). En Venezuela se tiene conocimiento de la existencia y aplicabilidad de esta modalidad de trabajo, que posibilita la inclusión de todos los ciudadanos y ciudadanas tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) donde se regulan todo lo concerniente a la relación laboral de los trabajadores, sin embargo actualmente no tipifica esta modalidad de trabajo dejando abierta la posibilidad de la creación de un marco jurídico

para esta opción de trabajo que día a día está incrementando su auge dentro de la sociedad venezolana.

En la actualidad existe un abismo entre la praxis de diversas profesiones y el marco legal que rige la ejecución de las mismas a partir de la dinámica social en materia de telecomunicaciones y demás tecnologías afines, por ejemplo la actividad comercial a través de internet ha alcanzado un amplio dominio, debido a que cada días más ciudadanos comunes migran sus modos de adquirir bienes y servicios bajo cualquier modalidad del comercio electrónico, debido a que tiene más posibilidades de obtener mejores precios, mayor variedad, servicio post venta, entre otros beneficios que ofrecen.

A su vez, En Venezuela, los inicios del nuevo milenio marcaron un hito en la construcción del asidero legal para los usos estratégicos de las TIC. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, dentro de los derechos culturales y educativos, destaca el aporte que deben hacer los medios de comunicación, tanto públicos como privados, así como la telemática, a la formación ciudadana. Asimismo, reconoce el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país.

El Plan Nacional de Telecomunicaciones (2001-2007) plantea a mediano plazo, incentivar el uso de Internet y mejorar la calidad de vida de la población a través del uso de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación para el Sector Educativo Nacional 2002–2007 (PETICSEN), documento que recoge los lineamientos para la promoción, uso y apropiación de las TIC en el ámbito educativo.

Mientras que, para diciembre de 2004, es aprobado el decreto N° 3390, el cual establece que la administración pública nacional empleará prioritariamente el software libre desarrollado con estándares abiertos en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos, por lo cual a partir del 01 de marzo de 2006 se implementó el plan de migración al software libre en todos los Infocentros del país.

Finalmente, en el último trimestre del año 2005 se divulga el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PNCTI 2005-2030:77), cuyo norte lo constituye: “La implementación de un modelo de país dirigido al logro de una mayor soberanía e inclusión social” todo ellos a partir de un modelo integrado de desarrollo conocido como desarrollo endógeno o desarrollo desde dentro. El mencionado plan considera las TIC como un área estratégica de desarrollo nacional, encaminada a apuntalar la democratización del conocimiento y la inclusión social, y se propone alcanzar la soberanía tecnológica con la creación de capacidades en la industria electrónica, la industria del software y las telecomunicaciones.

Cabe destacar que entre los encargados de llevar adelante los acuerdos y leyes en materia de TIC se encuentran tanto el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) como el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), creado en el año 2000, el cual cuenta entre sus objetivos el diseño de estrategias en materia de TIC a fin de fomentar su implementación, la formación de recursos humanos para el área y el impulso de las bases para la creación de leyes en el uso de estas tecnologías.

Al igual que en la plataforma legal, también se han venido haciendo esfuerzos por poner en funcionamiento una serie de iniciativas dependientes

de diferentes despachos. Ellos son los Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT), impulsados por el Ministerio de Educación y Deporte; el proyecto Alma Mater promovido por el Consejo Nacional de Universidades (CNU); los Infopuntos, dependientes de la Comisión Nacional de telecomunicaciones (CONATEL) los Centros de Gestión Parroquial, impulsados por la Fundación Misión Ribas y Petróleos de Venezuela y el Programa Nacional de Infocentros, dependiente del CNTI, la propuesta de mayor envergadura, tanto por su cobertura geográfica como por el número de usuarios atendidos.

En consecuencia, se puede afirmar entonces que gran parte de estas iniciativas demuestran el apoyo del Gobierno Bolivariano hacia la tendencia informativa, las cuales están orientadas a generar mayor inclusión social, estimulando un uso con sentido, que rompe con la visión instrumentalizada de las tecnologías, convirtiéndolas en palancas para el desarrollo, ayudando a la apropiación social de las mismas en muchos de los casos.

Bases Legales

Como lo expresa Martins (2003), “la fundamentación legal o bases legales se refieren a la normativa jurídica que sustenta el estudio”. A continuación se presentan los basamentos legales, sobre los cuales se realiza la presente investigación. Se señalan las leyes y los artículos que son de conveniencia para los investigadores.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial
(19 de febrero, 2009. Nro. 5. 908)**

En la Carta Magna, en relación a la concepción del trabajo, establece en su artículo 87, lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (p. 39)

Vista la cita anterior, es importante destacar que el artículo guarda relación con esta investigación, pues, hace alusión al derecho que tienen todos los individuos al trabajo y además señala que el estado será garante de velar por un ejercicio justo del mismo, si bien es cierto que dicho artículo no menciona el teletrabajo, se vincula a la presente investigación por el hecho de referirse a las actividades laborales, ya que, aunque este naciente esta modalidad no deja de ser un empleo merecedor de una digna protección de las leyes venezolanas.

Por otra parte, considerando que la Constitución es la base sobre la cual se sustenta toda la legislación nacional, es de gran relevancia hacer mención al Artículo 110 de la misma, donde se establece:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los

servicios de información necesarios **por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.** Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía. (p. 62)

Tal como puede apreciarse, la Carta Magna y en especial este artículo indican que el estado reconocerá el uso de la ciencia y la tecnología e incluso establecerá y delimitará las condiciones necesarias que permitan desarrollar la competitividad organizacional ya sea pública o privada, teniendo como punto de origen estratégico, engranar los lineamientos del Estado, así como los sistemas correspondientes. De esta manera, los sistemas de ciencia, tecnología y crecimiento productivo requieren articularse de forma definitiva, propiciando y acelerando las políticas para el desarrollo de Venezuela a través de instituciones del Estado. En virtud de esto, el artículo antes expuesto guarda relación con la investigación desarrollada al referirse a la ciencia y la tecnología, ya que, estas son un factor determinante para el desarrollo del teletrabajo, el hecho de que el estado lo garantice abre las puertas a una pronta aceptación de esta nueva modalidad de empleo.

**Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT),
Gaceta Oficial (7 de mayo, 2012. Nro. 6. 076)**

Se hace necesario destacar que en la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras no hay una referencia directa a la modalidad

de teletrabajo, sólo en los siguientes artículos se hace referencia a situaciones que podrían derivar en esta modalidad. Ahora bien, en lo que se refiere a los derechos de los trabajadores y la seguridad social, sostiene en su artículo 17, Seguridad Social, lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo. Los trabajadores y trabajadoras sean o no dependientes de patrono o patrona, disfrutaran ese derecho y cumplirán con los deberes de la Seguridad Social conforme a esta Ley (p.27)

Sin duda, como lo indica el artículo citado debe ser garantizada la seguridad social a todas las personas, esto incluye a su vez a los trabajadores y el ser un teletrabajador no es impedimento para gozar de este derecho, por lo tanto independientemente de la modalidad de trabajo se debe exigir la seguridad social tal y como lo indica la ley.

Por su parte, en cuanto a las condiciones especiales de trabajo, este instrumento jurídico da cabida en su Artículo 204, a lo siguiente:

Las modalidades especiales de condiciones de trabajo se establecerán en leyes especiales, elaboradas en corresponsabilidad y amplia participación de los sujetos de la relación laboral, particularmente los trabajadores, trabajadoras de cada modalidad y sus organizaciones sindicales. Hasta tanto ello no ocurra se regirán por lo establecido en este Título. (p.104)

En cuanto a este artículo, se puede decir que es uno de los que más se asocia al teletrabajo, ya que, hace referencia a las modalidades especiales de condiciones de trabajo y evidentemente esta nueva modalidad se puede incluir dentro de ese rango, el artículo a su vez indica que mientras no se

implementen leyes especiales deben regirse por este, ahora bien, tomando en cuenta estas consideraciones se hace necesario la creación de una ley especial para los teletrabajadores, pues, aunque este artículo haga alusión en cierta forma a lo que sería el teletrabajo como una modalidad especial, no aborda otros aspectos relacionados con el mismo y se estarían dejando por fuera factores de suma importancia que contribuyan a las buenas relaciones laborales entre los trabajadores y los sindicatos, estos últimos a final de cuentas deben velar también por los teletrabajadores.

En otro orden de ideas, está contemplado en el artículo 289, Inclusión laboral de personas con discapacidad señala:

El Estado promoverá, adoptará y desarrollará políticas públicas orientadas al desarrollo de las condiciones de salud, formación integral, transporte, vivienda y calidad de vida con la finalidad de alcanzar la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, incorporándolos e incorporándolas al trabajo digno y productivo, en el marco del proceso social de trabajo. (p. 132)

Es importante destacar que este artículo se encuentra relacionado con tema de estudio de esta investigación, y aunque no se hace referencia directa al teletrabajo si hace alusión a los potenciales teletrabajadores, ya que, algunas organizaciones facilitan las posibilidades de trabajo a las personas con discapacidad brindándoles la oportunidad de desarrollar su trabajo desde el hogar, lo que a su vez puede considerarse como una medida de protección para los mismos por su condición, evidentemente el teletrabajo representa una opción de trabajo digno para estas personas ya que estarían desarrollando actividades productivas y a su vez generando y recibiendo ganancias.

Asimismo, en el Artículo 320, Fuente del conocimiento científico, humanístico y tecnológico, establece:

El proceso social de trabajo constituye la fuente fundamental del conocimiento científico, humanístico y tecnológico, requerido para la producción de bienes y la prestación de servicio a la sociedad. Las invenciones, innovaciones y mejoras son producto del proceso social de trabajo, para satisfacer las necesidades del pueblo, mediante la justa distribución de la riqueza. (p. 141)

De acuerdo con lo referido en este artículo, se puede decir que guarda relación con el teletrabajo al mencionar a la ciencia y la tecnología, pilares fundamentales para el desarrollo del mismo, cada vez mas empresas y no solo las privadas también las públicas, están innovando, adquiriendo equipos que fomenten el uso de la tecnología como herramienta para mejorar el trabajo, esto a su vez puede considerarse como fundamental para el crecimiento de las oportunidades de empleo y a su vez se fomentaría el teletrabajo.

Ley Orgánica de las Telecomunicaciones, Gaceta Oficial (12 de junio, del 2000. Nro. 36.970)

En cuanto a este instrumento jurídico, en su artículo 1, establece:

Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

Según lo expuesto en el precisado artículo, la ley de telecomunicaciones crea el sustento legal necesario para garantizar la estabilidad y seguridad jurídica, indispensables para el desarrollo de actividades productivas, entre las cuales se puede hacer alusión al teletrabajo si bien es cierto que este artículo no lo menciona, si menciona a las telecomunicaciones las cuales son esenciales para llevarlo a cabo. En resumen se puede indicar que el teletrabajo es una actividad económica en la cual se utilizan las telecomunicaciones por lo tanto se hace necesario su reconocimiento por la presente ley.

Ley de Infogobierno, Gaceta Oficial (17 de octubre, de 2013. Nro. 40.274)

Es evidente las transformaciones que ha vivido Venezuela en cuanto a como se llevan a cabo las actividades administrativas en el sector público, de allí que es relevante para esta investigación mencionar el Artículo 1, Objeto de la ley, establece:

Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de la información en el Poder Público y Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.(s/p)

Atendiendo a estas consideraciones, se puede resumir que este instrumento legal busca mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas, impulsando la transparencia del sector público, la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía, así como promover

el desarrollo de las tecnologías de información libres en el estado, garantizando la independencia tecnológica y la apropiación social del conocimiento, en ese sentido es allí donde aparece el teletrabajo pues se hace necesario el uso de tecnologías de información para poder desarrollar dicha actividad y es importante resaltar que también es una opción de trabajo para el sector público, beneficia a todos los ciudadanos y por esta razón es fundamental que se haga referencia al teletrabajo en esta ley.

Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación LOCTI, Gaceta Oficial (26 de septiembre, de 2001. Nro. 37.291)

La LOCTI, plantea en su artículo 1, Objeto de esta Ley, establece: “Tiene como objeto desarrollar los principios y estrategias para la actividad científica, tecnológicas de innovación y sus aplicaciones a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional”

Como puede apreciarse esta ley ha impulsado decididamente el progreso científico y tecnológico del país bajo un concepto evolutivo de Soberanía e Independencia. La ciencia y las herramientas de la tecnología son puestas al servicio del pueblo organizado para la resolución de sus problemas. Por su parte este es un artículo importante para esta investigación, debido a que se relaciona con factores importantes para el teletrabajo como lo son las la actividad científicas y las tecnológicas de innovación, se hace necesario en la actualidad que se fomente la tecnología en las empresas de esta forma se puede contribuir al fortalecimiento del teletrabajo que a su vez representa crecimiento para las mismas y para el país, una sociedad adaptada a las nuevas tendencias tecnológicas solo puede crecer y el teletrabajo es una opción viable para esos fines.

Definición de Términos

Computación en la Nube (Cloud Computing): Es un modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que permite incluso al usuario acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder con ellos a las necesidades de su negocio, de forma flexible y adaptativa, en caso de demandas no previsibles o de picos de trabajo, pagando únicamente por el consumo efectuado, o incluso gratuitamente en caso de proveedores que se financian mediante publicidad o de organizaciones sin ánimo de lucro.

Servicio de Alojamiento de Archivos Multiplataforma en la Nube (Dropbox): Es un operad porque permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea entre ordenadores y compartir archivos y carpetas con otros usuarios y con tabletas y móviles.

Flexibilidad Laboral: Posibilidad que tienen los trabajadores para ceder o acomodarse al dictamen o decisiones de sus patronos en torno a las relaciones laborales entre ambas partes.

Globalización: Término moderno usado para describir los cambios en las sociedades y la economía mundial que resulta de un incremento sustancial del comercio internacional e intercambio cultural.

Relaciones de Trabajo: Son aquellas que tienen por objeto central el tema de las regulaciones que demanda la relación entre trabajadores y empleadores.

Software de Gestión de Proyectos (Teambox): Es una aplicación para gestionar y administrar proyectos.

Tecnología: Es el conjunto ordenado de saberes, destrezas y procesos que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios, tomando en cuenta los aspectos económicos, socio- culturales y ambientales involucrados.

Tecnología de la Información: Conjunto de sistemas necesarios para administrar la información.

Teletrabajo: Servicio prestado a distancia, utilizando medios informáticos, para el envío de insumos y resultados.

Trabajador: Persona con edad legal suficiente, que de forma voluntaria presta sus servicios retribuidos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto Sabino (2007 p. 118) sostiene: “en cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”. Así mismo Arias (2006. P.6) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación será no experimental, dado a que lo que se persigue es obtener en su forma natural todos los fenómenos, elementos y procedimientos que se presentan en relación a la modalidad de trabajo, que se vive en la Sede de fundación estudiada, para luego analizar sus resultados. A su vez, la evaluación parte de hechos ya existentes donde los mismos, no han sido manipulados ni modificados para efectos de la investigación. Al

respecto Hernández, Fernández y Baptista (1988.p.189) definen a la investigación no experimental como “aquella donde no se manipulan las variables, el tipo de investigación referido es simplemente observar el fenómeno tal y como se da en un contexto natural, para después analizarlos”.

Por otra parte, el diseño no experimental de esta investigación es de tipo transversal descriptivo, porque los datos o elementos recogidos de la investigación se dan en un momento único, se describen las variables para el momento que se requiere y así obtener los resultados en el preciso instante. Según Hernández, Fernández y Baptista (1988.p.209), los estudios de tipo transversal descriptivo presentan un amplio contenido del estado de una o más variables en un determinado momento”.

Tipo de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se estudiaron diferentes autores para determinar el tipo de investigación, la cual es de tipo descriptivo, tal como lo expresan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006. p.165), expresa que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice

Según Tamayo y Tamayo (2007.p.35), la investigación descriptiva “comprende descripción, registro, análisis e importancia de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos, es decir, el enfoque que se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o

cosa, se conduce o funciona en el presente”. Es por ello que la investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es la de presentar una interpretación correcta.

Por otro lado, Chávez (2007), señala que las investigaciones descriptivas, son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Por tanto este estudio se considera descriptivo pues detalla los diferentes elementos que conforman la variable de estudio.

En este orden de ideas, esta investigación también se consideró descriptiva, debido a que se especificaron las características o rasgos de la situación objeto de estudio. Una de las funciones principales de esta investigación es la capacidad para seleccionar los aspectos más importantes del fenómeno a estudiar, así como el detalle de los mismos, también describe la información de una determinada situación o problema, considerando que los objetivos de la misma se enfocaron en analizar las condiciones actuales y la modalidad de trabajo que actualmente se presenta en la Sede de fundación estudiada Coordinación de Carabobo.

Población y Muestra

En las investigaciones se deben establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí se considera que la población, de acuerdo con Chávez (1994. p.126) “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados”. En esta investigación, la población está constituida por características o estados que le permite distinguir los sujetos unos de otros. En este caso de estudio, la Sede de la fundación estudiada Coordinación de Carabobo está conformada por veintidós (20) empleados, entre los cuales se

detalla una Coordinadora Estatal, cuatro jefes de áreas, diez analistas, cuatro supervisores y un chofer.

Con respecto a la muestra, Balestrini, M. (2007.p.126) señala que esta se refiere “al número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo”. En este caso se trata de una muestra no probabilística, porque se seleccionarán a todos los sujetos que suman la totalidad de la población, objeto de estudio. De acuerdo con Levin y Rubín (1996. p.42) en la muestra no probabilística ““Los elementos que satisfacen la muestra se establecerán de acuerdo al investigador, tomando en cuenta la comodidad del mismo, quien elige aquellas personas cuya disponibilidad sea más conveniente”. Por tanto la muestra estará conformada por veintidós (20) empleados de la Sede de la fundación estudiada Coordinación de Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permiten la obtención de información primaria proveniente de los sujetos de la muestra a fin de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados. En este caso las técnicas a utilizar serán la observación y la encuesta. En relación a la encuesta, Sabino (2007.p.72), la define como: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”.

Dentro de este orden de ideas, Flames (2003.p.36) señala que la encuesta: “Es la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto

de estudio". A efectos del estudio la encuesta permitirá a los sujetos de la muestra o empleados de la Sede de la fundación estudiada Coordinación de Carabobo, dar su opinión libremente, constituyendo un valioso aporte en la investigación. La misma tendrá lugar mediante un cuestionario escrito. Es decir se utilizará como instrumento el cuestionario y la observación.

Sierra (2003.p.61) al referirse al cuestionario indica que este consiste en "La recopilación de datos que se realiza en forma escrita, por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple". En este caso específico, se utilizará un cuestionario contentivo de dieciocho (18) preguntas, tipo escala de Likert (Siempre-Casi siempre- Pocas veces y nunca), ya que esta mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares, Hernández, Fernández y Baptista (2010.p.239) lo definen como: "Un conjunto de Ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les suministra". Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al encuestado que exprese su reacción eligiendo uno de los puntos de la escala.

Técnicas de Análisis y Presentación de Información

Una vez recolectados los datos, se procederá a analizar e interpretación de la información obtenida a través de la encuesta, la cual se ejecutará a través de la tabulación de datos y elaboración de cálculos necesarios para expresar dicha información en la forma estadística más adecuadas tales como cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivos gráficos circulares.

El análisis de los datos, según Rodríguez (2006.p.139) se "ejecuta cuando se separan, en forma adecuada los conceptos básicos de los

secundarios o las relaciones esenciales de las aleatorias”. Por otro lado, según Rodríguez (2006.p.141) la interpretación es “la determinación de las relaciones encontradas entre los componentes, las variables, las categorías, o los grupos del sistema o estructura de datos analizados”.

Cabe destacar, que en el análisis de datos se realizará un análisis estadístico descriptivo, a través de la distribución de las puntuaciones o frecuencias donde se expresará información relativa a los resultados alcanzados, indicando tanto la frecuencia en número, como la proporción expresadas en términos porcentuales.

Según lo afirma Chávez (2007), la tabulación de los datos es una técnica empleada por los investigadores para procesar toda la información recolectada, la cual permite lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítems. En este sentido, se requiere de la realización de un proceso sistemático y cuidadoso con relación al traslado de las respuestas emitidas por el sujeto de la muestra a una tabla de tabulación.

Por otra parte para Namakforoosh (2005), el análisis de datos es el manejo de hechos o números para lograr informaciones válidas y confiables. Esto puede ser alcanzado a través de técnicas que contribuyen al investigador a tomar una decisión ajustada al alcance del estudio y los objetivos propuestos.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica viene dada por la necesidad de un procedimiento que el investigador debe seguir para llegar a los datos, destacando la manera como fueron apareciendo los distintos factores,

dimensiones, indicadores y descriptores que soportan la investigación.

Para los efectos de este trabajo de grado se consideró apropiado la operacionalización de los objetivos específicos a través de un Cuadro Técnico Metodológico, ya que como dice Delgado Y; Colombo L y Orfila R (2003) este “tiene entre sus bondades lograr agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación” (p. 52).

CUADRO N° 1.- Cuadro de Operacionalización de Variables

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Analizar el teletrabajo como alternativa laboral, para mejorar la productividad, en una fundación gubernamental a través del destaque de los factores, dimensiones, indicadores y la aplicación de técnicas e instrumentos que soportan la investigación.	Indagar el grado de conocimiento que tiene el personal sobre el teletrabajo.	Grado de Conocimiento	Se refiere a la preparación que poseen los trabajadores en cuanto a TICS se refiere, para asumir el Teletrabajo	Competencias e Interés por el teletrabajo Dominio de Herramientas Telemáticas	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores de la fundación.
	Determinar el recurso tecnológico para el teletrabajo en la fundación estudiada.	Recurso Tecnológico	Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito, pueden ser tangibles o intangibles	Equipos, Máquinas y Dispositivos Institucionales y Personales Software	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores de la fundación.
	Explicar los factores que inciden en el uso de las tecnologías de información por parte de los trabajadores de la fundación.	Factores que inciden en el uso de las tecnologías	Estudio de las perspectivas, que pueden tener aspectos positivos y negativos según la óptica desde la que se analice el teletrabajo.	Actitud Infraestructura Institucional y Personal Reducción de costos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores de la fundación.
	Estudiar las modalidades de teletrabajo que pueden ser aplicables en el cumplimiento de los objetivos de la fundación estudiada.	Modalidades de Teletrabajo	Se refiere al medio o recurso utilizado por el Teletrabajador	Telecentro Autoempleado	Fichaje	Notas del Investigador

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

Procesamiento de Datos

Con respecto a las técnicas de procesamiento y análisis de datos, se organizaron los resultados de manera cuantitativa, tomando en consideración las alternativas asignadas. Se elaboró un cuadro comparativo entre varias preguntas, y una vez tabuladas las respuestas se procedió a estudiar los resultados porcentuales que arrojaron las encuestas. Estos datos o resultados contribuyeron para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos anteriormente descritos con el propósito de lograr los objetivos planteados para la presente investigación.

Para ello se aplicó una encuesta a los miembros de la organización, a través de un instrumento que fue diseñado empleando una escala tipo Likert, compuesta por las alternativas: Siempre, Casi Siempre, A veces, Pocas veces, Nunca, el cual puede observarse en la sección de Anexos. Estas alternativas permiten recabar la información relativa a las dimensiones: Grado de Conocimiento, Recurso Tecnológico y Factores que Inciden. Es importante resaltar que para cada una de estas dimensiones se empleó un número equitativo de ítems, con el propósito de que el referido instrumento atendiera con el mismo nivel de significancia cada una de las dimensiones establecidas.

Por su parte, el instrumento aplicado a los 20 trabajadores de la Fundación, permitieron dar respuesta de forma directa a los tres (3) primeros objetivos específicos que están inmersos dentro de la investigación. En caso de objetivo 4, fue logrado luego de contrastar la información obtenida con los fundamentos teóricos correspondiente con el propósito de describir a cabalidad el fenómeno de estudio. A continuación se presentan en gráficos y cuadros interpretadas los resultados arrojados en el proceso de investigación representada en 15 ítems.

Grado de conocimiento que tiene el personal de la fundación estudiada sobre el Teletrabajo.

El propósito de este objetivo implica diagnosticar el grado o nivel de conocimiento (formal o empírico) que poseen los trabajadores de la fundación en estudio, en relación al término y concepción de lo que es el Teletrabajo. Esto dado a que con la globalización y las herramientas disponibles en tecnologías de información y comunicación, estos pudieran ya conocer o tener una idea sobre el fenómeno objeto de estudio.

De esta manera, la dimensión 1: Grado de conocimiento, se estudia entre los ítems 1 al 5 del instrumento de recolección de datos anteriormente descrito.

DIMENSIÓN 1: GRADO DE CONOCIMIENTO

ITEM N° 1

CUADRO N° 2.- Tengo conocimiento de lo que es el TELETRABAJO

Ítem 1	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
Casi Siempre	5	25%
A veces	10	50%
Pocas veces	0	0%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 2

CUADRO N° 3.- He indagado sobre la modalidad TELETRABAJO.

Ítem 2	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
Casi Siempre	5	25%
A veces	6	30%
Pocas veces	2	10%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 3

CUADRO N° 4.- Tengo dominio de herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, acceso al sistema propio de la Fundación

Ítem 3	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50%
Casi Siempre	5	25%
A veces	4	20%
Pocas veces	0	0%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 4

CUADRO N° 5.- Podría establecer una comunicación no presencial, a través del uso de: mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros.

Ítem 4	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
Casi Siempre	3	15%
A veces	2	10%
Pocas veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 5

CUADRO N° 6.- Recibo formación en cuanto al uso de sistemas informáticos.

Ítem 5	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	6	30%
A veces	8	40%
Pocas veces	5	25%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

Se evidencia la necesidad de realizar una campaña informativa, acerca de esta modalidad de trabajo, que es practicada frecuentemente por parte del personal de la fundación en estudio, pero que la mayoría desconoce que la misma sea reconocida internacionalmente como una forma de trabajo que en varios países cuenta con el respaldo de una legislación laboral.

Se observa el dominio en el uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, todos los trabajadores tienen acceso al sistema propio de la Fundación, ya que es el medio a través del cual reportan el ejercicio de sus funciones.

El 75% expresa su capacidad de comunicarse de forma no presencial, a través del uso de las herramientas de las tecnologías de Información y Comunicación; sin embargo el 25% admite no haber experimentado otra forma de comunicación no presencial diferente a la realizada telefónicamente.

De allí la importancia por fomentar la interacción con otros medios como el Skype y la realización de videoconferencias, a fin de impulsar nuevas formas de comunicarse.

Los resultados permiten reflexionar en la necesidad de la actualización ante el uso de las tecnologías, actualmente la fundación está atravesando por un proceso de migración, de software propietario a libre, lo que ha impulsado la gestión de cursos y talleres relacionados con el tema, fortaleciéndose así las debilidades que algunos trabajadores presentan.

Análisis sobre el recurso tecnológico para el teletrabajo en la fundación en estudio.

El propósito de este objetivo implica determinar los recursos tecnológicos existentes y necesarios para la posible aplicación del Teletrabajo como alternativa laboral en la fundación en estudio.

De esta manera, la dimensión 2: Recurso tecnológico, se estudia entre los ítems 6 al 10 del instrumento de recolección de datos anteriormente descrito.

DIMENSIÓN 2: RECURSO TECNOLÓGICO

ITEM N° 6

CUADRO N° 7.- El acceso a las tecnologías en el lugar de trabajo es adecuado.

Ítem 6	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	1	5%
Pocas veces	4	20%
Nunca	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 7

CUADRO N° 8.- Para ingresar al sistema de la fundación, solo requiero acceso a internet.

Ítem 7	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50%
Casi Siempre	10	50%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 8

CUADRO N° 9.- Consigo el acceso adecuado a las tecnologías desde mi casa u otros lugares.

Ítem 8	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50%
Casi Siempre	9	45%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 9

CUADRO N° 10.- Necesito una aplicación específica para ingresar al sistema de la fundación.

Ítem 9	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 10

CUADRO N° 11.- Desde cualquier lugar tengo acceso a la información que guardo en mi computador de trabajo a través de acceso remoto

Ítem 10	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50%
Casi Siempre	4	20%
A veces	2	10%
Pocas veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

La mayoría de los trabajadores se ha visto afectado por los problemas que usualmente se presentan en cuanto al acceso a la red y los inconvenientes con los equipos que se tiene en el lugar de trabajo, esta problemática ha trascendido a tal punto que se ha adoptado la modalidad del teletrabajo. Tema central en la presente investigación. Se observa que para la mayoría de los trabajadores es más conveniente ejercer sus funciones desde su casa o en algún centro de conexión externo que desde el lugar de trabajo.

Ahora bien, el sistema de la fundación, está anclado a una página web, por lo que desde cualquier equipo en el que se tenga conexión a la red, se puede acceder al Sistema y desde allí cargar y gestionar cualquier información, razón por la cual el 50% de los encuestados afirma que siempre, el único requerimiento indispensable es el acceso a la red. Todos coinciden en el hecho de que no se requiere una aplicación específica para ingresar al sistema de la fundación, solo acceso a la red.

El acceso remoto a aplicaciones, documentos de trabajo y correo electrónico se ha generalizado en los últimos años, por lo que el personal de la fundación en estudio no escapa al uso de estas herramientas tecnológicas que le permiten acceder a la información guardada en el servidor de trabajo, utilizando aplicaciones que crean redes virtuales privadas (VPN) manteniendo la seguridad y disponibilidad de los datos consultados desde cualquier parte.

Factores que inciden en el uso de las tecnologías de información por parte de los trabajadores de la fundación en estudio.

El propósito de este objetivo pretende explicar los factores que inciden en el uso de las tecnologías de información por parte de los trabajadores de la fundación en estudio.

De esta manera, la dimensión 3: Recurso tecnológico, se estudia entre los ítems 11 al 15 del instrumento de recolección de datos anteriormente descrito.

DIMENSIÓN 3: FACTORES QUE INCIDEN

ITEM N° 11

CUADRO N° 12.- Mantengo una actitud positiva cuando escucho hablar del término TELETRABAJO y del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC's.

Ítem 11	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
Casi Siempre	2	10%
A veces	2	10%
Pocas veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 12

CUADRO N° 13.- Soy capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de mi trabajo, así como el tiempo y ritmo de dedicación al mismo

Ítem 12	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50%
Casi Siempre	4	20%
A veces	3	15%
Pocas veces	2	10%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 13

CUADRO N° 14.- Las condiciones ambientales y sanitarias son confortables en el lugar de trabajo.

Ítem 13	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Pocas veces	10	50%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 14

CUADRO N° 15.- Considero que cuento con la privacidad y tranquilidad para ejecutar mis funciones en mi domicilio, dispongo de espacio físico y de tiempo para separar el trabajo de la vida doméstica

Ítem 14	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75%
Casi Siempre	5	25%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

ITEM N° 15

CUADRO N° 16.- Esta modalidad de trabajo ha representado una reducción de costos y un beneficio en mi calidad de vida.

Ítem 15	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75%
Casi Siempre	3	15%
A veces	2	10%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015)

Se observa que el 85% de los trabajadores demuestran que poseen una actitud positiva y confían en las capacidades adaptativas personales para afrontar nuevos retos en cuanto a la forma de trabajar, que a nivel individual, pueden controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.

Sin embargo hay un 15% de personal que se mantiene escéptico ante el teletrabajo, en muchos casos por falta de conocimiento y miedo al cambio.

Se debe señalar que la institución debe adoptar medidas para equilibrar la introducción de nuevas tecnologías y prever recursos adicionales

específicos de acompañamiento al trabajador, la formación, apoyo tecnológico, diseño de espacios de descarga mental y estar atentos a los nuevos riesgos son factores a considerar ineludiblemente por los responsables de Recursos Humanos y de la Fundación como tal.

El 90% coinciden en que se han beneficiados económicamente a través del ahorro en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina, en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público, ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud, al consumir alimentos preparados en sus hogares, mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.

Modalidades de teletrabajo que pueden ser aplicables en el cumplimiento de los objetivos de la fundación en estudio.

Todas estas modalidades de trabajo flexible y a distancia pueden promover la transformación de las relaciones laborales, permitiendo a los empleados tener control sobre su tiempo y sus objetivos, y brindando a las organizaciones mayor productividad derivada del aumento en la calidad de vida de los trabajadores.

Ahora bien, es importante considerar que aun cuando se abordara la oportunidad de implementar este cambio de sistema, deben resguardarse los derechos de los trabajadores vigentes en la jurisprudencia, con el fin que este cambio no termine por afectar de manera negativa al trabajador.

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta, contempladas en tres dimensiones se determina que en la fundación en estudio se pueden establecer al menos tres modalidades de teletrabajo, las cuales responden a los espacios de cumplimiento de las tareas a ejecutar y el perfil de los trabajadores de esta coordinación.

Tal como puede observarse en la Tabla N° 17 a continuación, considerando el grado de conocimiento, los recursos tecnológicos disponibles y el uso de tecnologías de información y comunicación, puede considerarse emplear las modalidades de autónomo, suplementario y móvil, tal como se describen a continuación.

CUADRO N° 17.- Descripción de Modalidades de trabajo que pudieran aplicarse en la fundación en estudio.

Modalidad	Concepción	Personal de la fundación en estudio	Justificación
Autónomo	Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.	Analistas	Se dedican a trabajos administrativos, que pueden realizar desde cualquier lugar en el que tengan acceso a la red.
Suplementario	Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.	Coordinador a y Jefes de Áreas	Deben hacer acto de presencia en reuniones con otros entes adscritos al Ministerio para el Poder Popular para la Alimentación, siendo el teléfono móvil y el ordenador portátil fundamentales en el desempeño de sus funciones.
Móvil	Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tiene un lugar definido para ejecutar sus tareas.	Supervisores	Realizan trabajo de campo y administrativo, en este sentido el teléfono móvil es su herramienta primordial ya que si hablamos de un teléfono de tercera generación, desde allí podría acezar a la red y cargar la información recabada.

Fuente: Datos propios de la investigación, Duran (2015) basado en libro blanco del Teletrabajo en Colombia que fue realizado por: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo realizado, acerca del teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad en la fundación estudiada Coordinación Carabobo, con la intención de que dicho análisis demuestre que esta alternativa representa la solución a las problemática planteada.

Conclusiones

El enfoque de la investigación se realizó con la finalidad de analizar el Teletrabajo como alternativa laboral, basado en los tópicos que actualmente presenta deficiencia en la fundación estudiada Coordinación Carabobo.

De esta manera, en el cuestionario aplicado se indagó acerca de la opinión, actitudes y conocimientos de los trabajadores que laboran en la la fundación estudiada Coordinación Carabobo, acerca del Teletrabajo, información que se complementó con una revisión documental acerca de las modalidades que el mismo tiene y que pueden ser aplicables en el cumplimiento de los objetivos de la fundación.

Seguidamente, para dar respuesta al primer objetivo planteado en esta investigación, referente al grado de conocimiento que tiene el personal sobre el TELETRABAJO, se encontró que en las respuestas obtenidas mediante el cuestionario, se puede concluir que existe la necesidad de actualizar los conocimientos del personal ante el uso de las tecnologías, actualmente la fundación está atravesando por un proceso de migración, de software

propietario a libre, lo que ha impulsado la gestión de cursos y talleres relacionados con el tema, fortaleciéndose así las debilidades que algunos trabajadores presentan.

También se puede evidenciar que las exigencias del tipo de trabajo, han obligado a muchos a experimentar en lo que al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación se refiere, bien sea a través de formación académica impulsada y costeadada por cada quién o de forma empírica a través de la trasmisión de conocimiento de otros.

De igual manera, al evaluar el recurso tecnológico con el que cuenta la Fundación encontramos que a nivel de equipamiento y conexión a la red de internet, la Coordinación de Carabobo presenta deficiencias, ya que los equipo no tiene la capacidad de procesamiento acorde a las aplicaciones utilizadas, cuando la Gerencia Nacional de Tecnología, en Sede Central realiza actualizaciones de software, no toma en cuenta la obsolescencia del hardware con el que cuentan las oficinas estatales; por otro lado, continuamente se pierde la conexión a la red, lo que impide el acceso al Sistema SUCRE, conduciendo a que la información no puede ser procesada y aprovechada al momento, para cuando se envía ya la misma no es actualizada y correcta.

En este contexto, favorablemente para ingresar al Sistema SUCRE no se requiere de una aplicación específica solo acceso a la red, además el personal de la fundación ha aprendido a usar herramientas tecnológicas que le permiten acesar a la información guardada en el servidor de trabajo, utilizando aplicaciones que crean redes virtuales privadas (VPN) manteniendo la seguridad y disponibilidad de los datos consultados desde cualquier parte.

Por su parte, al estudiar los factores que inciden, podemos observar que a nivel de infraestructura, la Coordinación de Carabobo ostenta serios problemas, ya que las instalaciones utilizadas por la fundación estudiada Coordinación Carabobo son facilitadas por otro ente gubernamental, en calidad de comodato. Actualmente esta dependencia requiere le sean devueltos esos espacios, por lo que esta Coordinación enfrenta una orden de desalojo desde Noviembre de 2014, aunado a eso la oficina no cuenta con recinto sanitario por lo que el personal que allí labora debe hacer uso de los baños públicos, encontrándose estos en la mayoría de las veces higiénicamente indispuestos y en muchos casos inoperativos.

Estos tópicos han impulsado la adopción del teletrabajo como posible solución a las problemáticas planteadas, solo que la implementación de la misma no se hace formalmente, ya que es una modalidad que no está instituida en nuestro país y carece de una base legal que la ampare.

Por lo cual, aun y cuando es muy frecuente su aplicación, la misma se hace con cierto temor y escepticismo, ya que la informalidad con que se adopta obvia pasos fundamentales para su implementación.

Ahora bien, de los encuestados la mayoría considera que puede, sabe y quiere desplegar sus habilidades de autogestión, afirman que han experimentado esa sensación cuando han tenido la oportunidad de teletrabajar.

Se hace énfasis en el beneficio económico a través del ahorro en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina, en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público, ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud, al consumir alimentos preparados en sus

hogares, mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.

En cuanto a la revisión documental, se abordaron diferentes temáticas relacionadas con el Teletrabajo a fin de obtener el conocimientos que lo sustente, como posible solución antes las problemáticas presentadas.

En dicha investigación se estudió la definición, requisitos principales beneficios, efectos y consecuencias laborales y personales, además de su desarrollo y aplicación en diversos sectores, analizándose particularmente conceptos como la productividad, flexibilidad laboral, poder de autogestión, entre otros.

A través de la técnica del fichaje, se pudo obtener hallazgos de que la modalidad teletrabajo se ajusta a las diferentes descripciones de cargos, que se desarrollan en la fundación.

En el caso de los supervisores, cuyo cargo es variado, debido a que realizan trabajo de campo y administrativo, se adoptaría la modalidad del teletrabajo móvil, en este sentido el teléfono móvil es su herramienta primordial ya que si hablamos de un teléfono de tercera generación, desde allí podría acezar a la red y cargar la información recabada.

Los analistas por su parte se dedican a trabajos administrativos, que pueden realizar desde cualquier lugar en el que tengan acceso a la red.

Así pues, los encargados de las diferentes jefaturas y coordinación como tal, también presentan variación en el ejercicio de sus funciones, debido a que

deben hacer acto de presencia en reuniones con otros entes, en este caso también se adoptaría la modalidad del teletrabajo móvil, siendo el teléfono móvil y el ordenador portátil fundamentales en el desempeño de sus funciones.

Finalmente, partiendo de la información obtenida, es necesario destacar que la relación jefe–colaborador, es fundamental. Debe existir confianza por parte de la Coordinación y de los encargados de las jefaturas, hacia sus colaboradores que en este caso serían los analistas y supervisores, ya que de haber conflictos interpersonales se podrían generar desconfianzas que serían atribuidas de forma incorrecta al teletrabajo.

Recomendaciones

Plantear a la presidencia de la fundación, la adopción del teletrabajo como alternativa laboral, ante las necesidades que se presentan en las oficinas estatales.

En la búsqueda del mejoramiento continuo de la productividad de las actividades de la fundación estudiada Coordinación Carabobo, se sugiere la elaboración de programas vinculados a las nuevas tecnologías de información y comunicación, destinados a la formación y capacitación, de su capital humano, siendo éste el factor más importante para la productividad de las mencionada fundación, permitiendo una mayor identificación y sentido de pertenecía de los trabajadores hacia la fundación.

Según lo antes planteado, en la informalidad con que se adopta esta modalidad de trabajo, se obvian varias etapas las cuales según las experiencias de otros países son fundamentales para su implementación.

Por lo que se recomienda seguir una metodología que permita llegar hasta su adopción exitosa.

Dentro de estas etapas se encuentran la planeación del proyecto piloto en la cual se define un plan de ruta para hacer una prueba del modelo, la planeación del proyecto piloto de teletrabajo constituye la etapa más importante para la implementación del mismo, ya que con su ejecución es posible tener una visión clara y una descripción precisa del modelo a ejecutar, sus características, condiciones y requisitos.

La participación de la alta dirección es fundamental en el diseño y acompañamiento durante el proceso de implementación del plan piloto del teletrabajo, por lo que los líderes de cada departamento deben estar inmersos en la temática.

Los legisladores venezolanos deberán estudiar la aplicabilidad de esta nueva modalidad de trabajo a fin de tener un marco legal que permita a los trabajadores desempeñarse desde otros lugares distintos fuera de la fundación, obteniendo su salario y beneficios laborales de la misma manera como si lo realizaran desde su puesto de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). **Proyecto de investigación**. Editorial Episteme. Venezuela.
- Balestrini A, M. (2006) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados. 7ma Edición.
- Balestrini A., M. (2006) *Cómo se elabora el proyecto de investigación (7a. e.)*. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Balestrini, M. (2007) **Como se Elabora el Proyecto de Investigación** Caracas BL Consultores Asociados, Venezuela.
- Bellido Alexis (2006). **Teletrabajo hoy: como hacer dinero y mejorar tu vida trabajando en línea: una guía práctica**. Libro en línea. Disponible en: <http://www.maestrosdelweb.com/alexisbellido/>
- Blanco, E. (2012) Investigación titulada: **“El Teletrabajo en el Derecho Laboral Venezolano”**.
- Bradley, K., (2003) **El capital intelectual y la nueva riqueza de las naciones II**. Vol. 8.
- Boiarov y Poliszuk (2003) **ventajas del teletrabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>
- Camacho, R (2012) Investigación titulada: **Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético**. Artículo Contenido en la Revista pensamiento y gestión.

Carrillo (2003) **Claves Prácticas sobre Teletrabajo** Documento en línea. Disponible en: <http://www.elderecho.com/laboral/teletrabajo>

Chávez N. (2007) **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo: Gráfica González, 2007

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial (19 de febrero, 2009. Nro. 5. 908)

Delgado de Smith, Y. y Osio, L. (2010). Investigación titulada: **Mujer, Cyberfeminismo Y Teletrabajo**, contenido en Compendium: revista de investigación.

Flames (2003) **La encuesta**. Documento en línea. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Guédez, V. (2008) **Conferencia en el 1er Congreso Suramericano de Comunicación Corporativa**. Caracas, Venezuela. Documento en línea. Disponible en: <http://es.slideshare.net/comusur/comusur-2008-vctor-gudez-2676211>

Hernández, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, (2006) **Metodología de la investigación** 5a edición. McGraw-Hill México.

Hernández R, Fernández C, Baptista L. 2006. **Metodología de la investigación**. México: Mcgraw Hill. 150-155p.

IPSOS (2012) (Compañía Independiente de Investigación de Mercado) **Estudio de mercado sobre el teletrabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/empresas-investigacion-mercados-teletrabajo.html>

Jiménez A. (2013) investigación titulada: **Análisis comparativo de normativas de teletrabajo en América Latina**, artículo contenido en la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo en México.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, Gaceta Oficial (7 de mayo, 2012. Nro. 6. 076)

Ley Orgánica de las Telecomunicaciones, Gaceta Oficial (12 de junio, del 2000. Nro. 36.970)

Ley de Infogobierno, Gaceta Oficial (17 de octubre, de 2013. Nro. 40.274)

Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación, Gaceta Oficial (26 de septiembre, de 2001. Nro. 37.291)

Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia (s.f). Documento en línea. Disponible en: http://www.teletrabajo.gov.co/622/articulos-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf Consulta: 205. Abril, 22

Martins (2003), **Bases legales**. Documento en línea. Disponible en: <http://proyecto-sociotecnologico.webnode.com.ve/news/bases-legales/>

Mieres y Gorchs (2003): **ventajas del teletrabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.informe-teletrabajo.com.ar/ventajas-desventajas.php>

Namakforoosh (2005), **El análisis de los datos**. Documento en línea. Disponible en: https://prezi.com/iktnic_n-sl/analisis-de-datos-segun-namakforoosh/

Normativa para los trabajos de investigación (2004) facultad de ciencias económicas y sociales de la universidad de Carabobo. (U.C)

Osio, L. (2010). Investigación titulada: **El Teletrabajo: Una opción en la era digital**, artículo contenido en la Revista Observatorio Laboral, de Venezuela.

PNUD (2007) **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=a-c020081--&x=18655>

Rodríguez (2006) El análisis de los datos. **Documento en línea. Disponible en: <http://tesis.blogspot.com/2014/analisis-de-datos.html>**

Sabino, C. (2007) **El proceso de investigación: una introducción teórico-práctica** Caracas: Panapo (Reimpresión)

Sierra (2003) **El cuestionario**. Documento en línea. Disponible en: virtual.urbe.edu/tesispub/0077733/cap03.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2006) **Proceso de la Investigación Científica**. 5ta Edición. México. Limusa.

Touraine, A. (2007) **La mirada social**. Editorial en español: Paidós Estado y Sociedad.

Urquijo, J. (2005) en su libro **Teoría de las Relaciones Industriales** editorial. Universidad Católica Andrés Bello 4ta Edición.

Ugarte C (2004) **Desventajas del Teletrabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado (a):

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo Especial de Grado, titulada: **“ANÁLISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD”**. **Caso: FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN CARABOBO.**

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración, al responder este cuestionario, usted está aportando las posibles soluciones, a la situación arriba mencionada, debido que la institución conocerá de mejor fuente cuales son los principales problemas a atacar, a su vez, minimizará la incertidumbre ante la situación planteada.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas serán incluidas en la tesis profesional, es confidencial y anónima. No hay preguntas delicadas, no le llevara mucho tiempo. Lee las instrucciones cuidadosamente, para responder de forma eficiente al cuestionario. Las afirmaciones que leerá son opiniones con las que algunas personas están de acuerdo y otras en desacuerdo.

Por favor, seleccione qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de estas opiniones, si tiene alguna duda dirijase a la persona que le facilito el cuestionario, quien le ayudara inmediatamente:

Indique con una x siguiendo la escala:

1.- Siempre 2.- Casi Siempre 3.- A veces 4.- Pocas veces 5.-
Nunca

Instrumento

N°	Item	1	2	3	4	5
I	GRADO DE CONOCIMIENTO					
1	Tengo conocimiento de lo que es el TELETRABAJO					
2	He indagado sobre la modalidad TELETRABAJO.					
3	Tengo dominio de herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, acceso al sistema propio de la Fundación (SUCRE)					
4	<i>Podría establecer una comunicación no presencial, a través del uso de: mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros.</i>					
5	Recibo formación en cuanto al uso de sistemas informáticos.					
II	RECURSO TECNOLÓGICO					
6	El acceso a las tecnologías en el lugar de trabajo es adecuado.					
7	Para ingresar al sistema SUCRE solo requiero acceso a internet.					
8	Consigo el acceso adecuado a las tecnologías desde mi casa u otros lugares.					
9	Necesito una aplicación específica para ingresar al sistema SUCRE.					
10	Desde cualquier lugar tengo acceso a la información que guardo en mi computador de trabajo a través de acceso remoto					
III	FACTORES QUE INCIDEN					
11	Mantengo una actitud positiva cuando escucho hablar del termino TELETRABAJO y del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC's.					
12	Soy capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de mi trabajo, así como el tiempo y ritmo de dedicación al mismo					
13	Las condiciones ambientales y sanitarias son confortables en el lugar de trabajo, en muchas oportunidades realizo mi trabajo de forma más cómoda desde mi casa e incluso desde otros lugares.					
14	Considero que cuento con la privacidad y tranquilidad para ejecutar mis funciones en mi domicilio, dispongo de espacio físico y de tiempo para separar el trabajo de la vida doméstica					
15	Esta modalidad de trabajo ha representado una reducción de costos y un beneficio en mi calidad de vida					

Duran(2015)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Mahie Sierra titular de la cedula de
identidad N° 13780701 de profesión
Mse Armon, RUC por medio de la presente
constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por Liceth
Duran, titular de la cedula de identidad N° 15.027.155; para aplicar en la
investigación de estudios de postgrado titulado "ANALISIS DEL ELETRABAJO
COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL)
COORDINACIÓN CARABOBO", el cual cumple con los requisitos exigidos
para dicha investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra
escogida para tal fin.

En valencia a los 24 días del mes de Mayo del año 2015

Profesor (a)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Francisco Rodríguez titular de la cedula de
identidad N° 4.875.136 de profesión
Administrador por medio de la presente
constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por Liceth
Duran, titular de la cedula de identidad N° 15.027.155; para aplicar en la
investigación de estudios de postgrado titulado "ANALISIS DEL ELETRABAJO
COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL)
COORDINACIÓN CARABOBO", el cual cumple con los requisitos exigidos
para dicha investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra
escogida para tal fin.

En valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2015

Profesor (a)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, José L. Sereña O. titular de la cedula de
identidad N° 12121023 de profesión
Lic. Relaciones Industriales por medio de la presente
constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por Liceth
Duran, titular de la cedula de identidad N° 15.027.155; para aplicar en la
investigación de estudios de postgrado titulado "ANALISIS DEL ELETRABAJO
COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL)
COORDINACIÓN CARABOBO", el cual cumple con los requisitos exigidos
para dicha investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra
escogida para tal fin.

En valencia a los 12 días del mes de Junio del año 2015



Profesor(a)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS
CAMPUS BARBULA



INFORME DE ACTIVIDADES

Trabajo Especial de Grado: **ANÁLISIS DEL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD. CASO: FUNDACIÓN PROGRAMA DE ALIMENTOS ESTRATÉGICOS (FUNDAPROAL) COORDINACIÓN CARABOBO.**

Alumna: Liceth Duran
Cl. N° 15.027.155
Cel. 0416-7429601

Tutor: Ariana Teresa Rivas Lárez
Cl. V-14.230.118
Cel. 0412.198.3120

Periodo de las Actividades de Asesoría y Desarrollo del Trabajo de grado: 12 meses aprox.

Días de reunión alumna-tutor: Sábados.
Desde las 8.00 am hasta las 1.00pm

Descripción de las Actividades: Ver Cuadro 1 anexo.

Inscripción tentativa del Trabajo Especial de Grado: Del 25 de Mayo al 02 de Junio de 2015.

Ing. Esp. Ariana Rivas
Tutora

Ing. Liceth Duran
Alumna

Cuadro 1
Diagrama de Gantt del Trabajo Especial de Grado

Actividad	2014										2015				
	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Recolección de la investigación	■	■	■												
Elaboración de capítulos				■	■	■									
Entrega de primeros rústicos (proyecto)							■								
Defensa del Proyecto								■							
Correcciones de los primeros rústicos (proyecto)									■	■					
Entrega de corrección de los rústicos									■						
Elaboración de los Instrumentos											■				
Validación de los instrumentos												■			
Aplicación de los instrumentos													■		
Recolección de Datos														■	
Procesamiento de Datos														■	
Análisis de los Datos														■	
Entrega de la carta de aprobación															■