
Teletrabajo una Alternativa Mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Beneficio del Colectivo Social



Piñuela, Eloy Ismael

Eloy Ismael Piñuela

pinuelaeloy@gmail.com

Instituto Bíblico Teológico Ministerial Hermón,
Venezuela

Revista Científica CIENCIAEDUC

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales

Rómulo Gallegos, Venezuela

ISSN-e: 2610-816X

Periodicidad: Semestral

vol. 11, núm. 1, 2023

revistacienciaeduc@gmail.com

Recepción: 09 Enero 2023

Aprobación: 02 Febrero 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4804310007/>

Resumen: ¡Advertencia! Recuerde marcar el "Título del artículo" en las referencia tipo "REVISTA". Aceptar 480 Revista Científica CIENCIAEDUC 2610-816X Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos Venezuela revistacienciaeduc@gmail.com no 4804310007 Sin sección Teletrabajo una Alternativa Mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Beneficio del Colectivo Social Eloy Ismael Piñuela pinuelaeloy@gmail.com Venezolano. Abogado egresado de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ Vicerrectorado-Apure. (2008). Certificado de locutor profesional N° 52.030. (2016) magíster en Ciencias de la Educación Superior. Doctorante en Ciencias Sociales UNELLEZ. Docente del Instituto Bíblico Teológico Ministerial Hermón. Instituto Bíblico Teológico Ministerial Hermón Venezuela 09 01 2023 02 02 2023 January-July 2023 11 1 1 17 Teleworking has come to significantly complement the digital economy, creating new opportunities for the business and institutional spheres, and opening up new work routes for people. In this sense, the study established as a fundamental purpose: To build a theoretical reflection on teleworking as an alternative mediated by information and communication technologies for the benefit of the social collective. The study was based on the information theories of Shannon and Weaver (1940). From Trevithick Social Work, (2008) and Siemens Connectivism (2008). The Epistemic and Methodological Guideline was glimpsed from the interpretative paradigm with a qualitative methodology supported by the hermeneutic method. The study had as scenario the Microfusa Plus R.L. telecommunications company. from San Fernando de Apure. Where it was possible to have 5 key informants represented by the president, administrator, head of information technology and 2 employed technicians. For the collection of information, the techniques of participatory observation and in-depth interview were used, accompanied by the instruments; observation guide, notebook and interview script. The information collected was systematized and analyzed through categorization, structuring, triangulation and theorizing; achieving validity and reliability through the process of contrasting and triangulation. The results revealed that teleworking helps the Microfusa plus company very effectively, however, there is a certain emotional dissociation of the workers with the company, which somewhat limits the development of teamwork. With respect to the conclusions, it can be seen that teleworking has great meaning and importance for the company, since at the moment they are doing web services

mediated by ICT more frequently, connecting remotely between the hardware. Teletrabajo tecnologías de la información y la comunicación colectivo social. Teleworking information and communication technologies social collective.

```
<!-- /* Font Definitions */ @font-face {font-family:"Cambria Math"; panose-1:2 4 5 3 5 4 6 3 2 4; mso-font-charset:0; mso-generic-font-family:roman; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:-536869121 1107305727 33554432 0 415 0;} @font-face {font-family:Calibri; panose-1:2 15 5 2 2 2 4 3 2 4; mso-font-charset:0; mso-generic-font-family:swiss; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:-469750017 -1040178053 9 0 511 0;} @font-face {font-family:Tahoma; panose-1:2 11 6 4 3 5 4 4 2 4; mso-font-charset:0; mso-generic-font-family:swiss; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:-520081665 -1073717157 41 0 66047 0;} /* Style Definitions */ p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal {mso-style-unhide:no; mso-style-qformat:yes; mso-style-parent:""; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:8.0pt; margin-left:14.2pt; line-height:107%; mso-pagination:widow-orphan; font-size:12.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; mso-bidi-font-weight:bold;} p.MsoCommentText, li.MsoCommentText, div.MsoCommentText {mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-link:"Texto comentario Car"; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:8.0pt; margin-left:14.2pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; mso-bidi-font-weight:bold;} p.MsoHeader, li.MsoHeader, div.MsoHeader {mso-style-priority:99; mso-style-link:"Encabezado Car"; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:0cm; margin-left:14.2pt; margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; tab-stops:center 212.6pt right 425.2pt; font-size:12.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; mso-bidi-font-weight:bold;} p.MsoFooter, li.MsoFooter, div.MsoFooter {mso-style-priority:99; mso-style-link:"Pie de página Car"; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:0cm; margin-left:14.2pt; margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; tab-stops:center 212.6pt right 425.2pt; font-size:12.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; mso-bidi-font-weight:bold;} span.MsoCommentReference {mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-ansi-font-size:8.0pt; mso-bidi-font-size:8.0pt;} a:link, span.MsoHyperlink {mso-style-priority:99; color:#0563C1; mso-themecolor:hyperlink; text-decoration:underline; text-underline:single;} a:visited, span.MsoHyperlinkFollowed {mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; color:#954F72; mso-themecolor:followedhyperlink; text-decoration:underline; text-underline:single;} p.MsoCommentSubject, li.MsoCommentSubject, div.MsoCommentSubject {mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:"Texto
```

comentario"; mso-style-link:"Asunto del comentario Car"; mso-style-next:"Texto comentario"; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:8.0pt; margin-left:14.2pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; font-weight:bold;} p.MsoAcetate, li.MsoAcetate, div.MsoAcetate {mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-link:"Texto de globo Car"; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:0cm; margin-left:14.2pt; margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:8.0pt; font-family:"Tahoma","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-ansi-language:ES-TRAD; mso-bidi-font-weight:bold;} span.EncabezadoCar {mso-style-name:"Encabezado Car"; mso-style-priority:99; mso-style-unhide:no; mso-style-locked:yes; mso-style-link:Encabezado; mso-ansi-language:ES-TRAD;} span.PiedepginaCar {mso-style-name:"Pie de página Car"; mso-style-priority:99; mso-style-unhide:no; mso-style-locked:yes; mso-style-link:"Pie de página"; mso-ansi-language:ES-TRAD;} span.selectable-text {mso-style-name:selectable-text; mso-style-unhide:no;} span.TextocomentarioCar {mso-style-name:"Texto comentario Car"; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-unhide:no; mso-style-locked:yes; mso-style-link:"Texto comentario"; mso-ansi-font-size:10.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt; mso-ansi-language:ES-TRAD;} span.AsuntodelcomentarioCar {mso-style-name:"Asunto del comentario Car"; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-unhide:no; mso-style-locked:yes; mso-style-parent:"Texto comentario Car"; mso-style-link:"Asunto del comentario"; mso-ansi-font-size:10.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt; mso-ansi-language:ES-TRAD; font-weight:bold; mso-bidi-font-weight:normal;} span.TextodegloboCar {mso-style-name:"Texto de globo Car"; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-unhide:no; mso-style-locked:yes; mso-style-link:"Texto de globo"; mso-ansi-font-size:8.0pt; mso-bidi-font-size:8.0pt; font-family:"Tahoma","sans-serif"; mso-ascii-font-family:Tahoma; mso-hansi-font-family:Tahoma; mso-bidi-font-family:Tahoma; mso-ansi-language:ES-TRAD;} span.Spelle {mso-style-name:""; mso-spl-e:yes;} span.GramE {mso-style-name:""; mso-gram-e:yes;} .MsoChpDefault {mso-style-type:export-only; mso-default-props:yes; font-size:12.0pt; mso-ansi-font-size:12.0pt; mso-bidi-font-size:12.0pt; font-family:"Arial","sans-serif"; mso-ascii-font-family:Arial; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-hansi-font-family:Arial; mso-bidi-font-family:Arial; mso-bidi-font-weight:bold;} .MsoPapDefault {mso-style-type:export-only; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:8.0pt; margin-left:14.2pt; line-height:107%;} / * Page Definitions */ @page {mso-footnote-separator:url("index_archivos/header.html") fs; mso-footnote-continuation-separator:url("index_archivos/header.html") fcs; mso-endnote-separator:url("index_archivos/header.html") es; mso-endnote-continuation-separator:url("index_archivos/header.html") ecs;} @page WordSection1 {size:612.1pt 779.65pt; margin:3.0cm 3.0cm 3.0cm 4.0cm; mso-

header-margin:35.45pt; mso-footer-margin:35.45pt; mso-footer:url("index_archivos/header.html") fl; mso-paper-source:0;} div.WordSection1 {page:WordSection1;} -->

Teletrabajo una Alternativa Mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Beneficio del Colectivo Social.

Autor: MSc. Eloy Ismael Piñuela

Instituto Bíblico Teológico Ministerial Hermón

Correo electrónico: pinuelaeloy@gmail.com

Número ORCID: 0000-0002-2547-2886

Línea de investigación: Desarrollo Social.

RESUMEN

El teletrabajo ha venido a complementar de manera significativa la economía digital, creando nuevas oportunidades para el ámbito empresarial, institucional y desplegando nuevas rutas laborales para las personas. En este sentido, el estudio fijó como propósito fundamental: Construir una reflexión teórica sobre teletrabajo como una alternativa mediada por las tecnologías de la información y la comunicación para el beneficio del colectivo social. El estudio se apoyó en las teorías: de la información de Shannon y Weaver (1940). Del Trabajo Social Trevithick, (2008) y Conectivismo de Siemens (2008). La Pauta Epistémica y Metodológica se vislumbró desde el paradigma interpretativo con una metodología cualitativa apoyado en el método hermenéutico. El estudio tuvo como escenario a la Empresa de telecomunicaciones Microfusa Plus R.L. de San Fernando de Apure. Donde se pudo contar con 5 informantes clave representados el presidente, administrador, jefe de informática y 2 técnicos empleados. Para la recolección de la información se utilizó las técnicas de la observación participativa y la entrevista en profundidad, acompañado de los instrumentos; guía de observación, cuaderno de notas y guion de entrevista. La información recopilada fue sistematizada y analizada mediante la categorización, estructuración, triangulación y teorización; logrando la validez y la fiabilidad a través del proceso de contrastación y triangulación. Los resultados develaron que el teletrabajo ayuda de manera muy efectiva a la empresa Microfusa plus, sin embargo, se produce cierta desvinculación emocional de los trabajadores con la empresa, lo que limita de alguna manera desarrollar el trabajo en equipo. Con respecto a las conclusiones, se vislumbra que el teletrabajo cobra una gran significado e importancia para la empresa, dado que en estos momentos están haciendo con mayor frecuencia servicios web mediado por las TIC, conectándose vía remota entre los hardware.

Palabras clave: Teletrabajo, tecnologías de la información y la comunicación, colectivo social..

Abstract: Teleworking has come to significantly complement the digital economy, creating new opportunities for the business and institutional spheres, and opening up new work routes for people. In this sense, the study established as a fundamental purpose: To build a theoretical reflection on teleworking as an alternative mediated by information and communication technologies for the benefit of the social collective. The study was based on the information theories of Shannon and Weaver (1940). From Trevithick

Social Work, (2008) and Siemens Connectivism (2008). The Epistemic and Methodological Guideline was glimpsed from the interpretative paradigm with a qualitative methodology supported by the hermeneutic method. The study had as scenario the Microfusa Plus R.L. telecommunications company. from San Fernando de Apure. Where it was possible to have 5 key informants represented by the president, administrator, head of information technology and 2 employed technicians. For the collection of information, the techniques of participatory observation and in-depth interview were used, accompanied by the instruments; observation guide, notebook and interview script. The information collected was systematized and analyzed through categorization, structuring, triangulation and theorizing; achieving validity and reliability through the process of contrasting and triangulation. The results revealed that teleworking helps the Microfusa plus company very effectively, however, there is a certain emotional dissociation of the workers with the company, which somewhat limits the development of teamwork. With respect to the conclusions, it can be seen that teleworking has great meaning and importance for the company, since at the moment they are doing web services mediated by ICT more frequently, connecting remotely between the hardware.

Keywords: Teleworking, information and communication technologies, social collective..

PREÁMBULO

El mundo actual ha venido transformando la forma en que se realizan las jornadas laborales que durante muchos años se ha caracterizado por trabajar en ambientes físico de manera presencial, donde la mano de obra del ser humano ha jugado un papel fundamental en el desarrollo tecnológico e industrial del mundo globalizado. Sin embargo, en el marco de la pandemia del coronavirus, se pudo incrementar una forma de trabajo mediado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual llevó a considerar el teletrabajo como una forma de mantener en funcionamiento muchos procesos de comercialización e intercambios comerciales en todo el mundo.

En este sentido, el teletrabajo se ha convertido en una alternativa laboral que se lleva a cabo a distancia, donde el trabajador o emprendedor asume una actividad de trabajo sin el requerimiento de presencia física en las instalaciones de la empresa o institución para la cual trabaja. Esta alternativa laboral ha logrado beneficios tanto para la empresa, como para empleados, por ende, para la misma sociedad.

Por consiguiente, este tipo de trabajo recurre a la utilización de las (TIC) siendo desarrollado en la mayoría de los casos desde los domicilios de los trabajadores o en cualquier otro lugar como oficinas particulares, entre otros. Vale acotar, que el comercio electrónico en la actualidad representa una opción muy valiosa e imperativa para las empresas e instituciones, permitiendo a sus trabajadores incursionar en los procesos de comercialización, tareas institucionales, de una manera relativamente sencilla para llegar a los clientes vía Internet; o cumplir cualquier obligación laboral institucional, lo que permite al trabajador permanecer en su hogar sin necesidad de trasladarse a las instalaciones de la empresa o institución, lo cual requeriría recorrer ciertas distancias, ya sea en automóvil o con su caminar.

Sin embargo, hay que reconocer la necesidad de establecer relaciones humanas en el campo de los negocios; tanto con proveedores, trabajadores y clientes; instituciones privadas y públicas, que han adoptado la

utilización de las TIC en sus jornadas laborales, utilizando plataformas virtuales desde la red para agilizar, y hacer más expedito los requerimientos de los clientes o usuarios institucionales. En este sentido, el teletrabajo se puede asumir como una alternativa complementaria al trabajo físico para incrementar la comercialización de bienes y servicios en las empresas privadas, y a nivel de instituciones públicas, ofrecer mayores posibilidades de servicios al público, para procesar cualquier solicitud o información pertinente a cada usuario.

Develando el fenómeno que se estudia

El Teletrabajo en todo momento le permite a cualquier empresa reducir costos de empleados, espacios físicos, pago de servicios públicos y, sobre todo, el sometimiento a un horario específico de trabajo. Esto indica la conveniencia de cualquier empresa de optar por esta modalidad de trabajo. No obstante, las organizaciones en sus distintas concepciones o modalidades deben contar con empleados o personas externas con los conocimientos tecnológicos requeridos para desarrollar cualquier campaña de marketing a través de la TIC.

Por tanto, los requerimientos que deben vislumbrar las organizaciones para consolidar el teletrabajo, implicarían diseñar acciones en el caso de las empresas privadas comercializadoras con base a ciertas estrategias de marketing empresarial, para consolidar y mostrar al público en general a los potenciales clientes una imagen de la empresa en el mercado, lo cual permitiría posicionar la marca, productos y servicios el público.

En este transitar, Olson (1988: 58) indica que: “el término teletrabajo (telework) se usa para referirse al trabajo de una organización realizado fuera de los límites organizacionales normales, espaciales y temporales y aumentados por las TIC”. Por tanto, el teletrabajo es una modalidad laboral que permite al trabajador hacer sus tareas desde lugares remotos mediados por la internet, lo que evita que el trabajador tenga que desplazarse a largas distancias y requerir tiempo y transporte para llegar a la sede física de su empresa u organización.

Es evidente, que en la era de la cibernética, robótica y la inteligencia artificial, las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en una herramienta indispensable para las empresas y organizaciones a nivel global, otorgándoles diversas aplicaciones y recursos digitales imperativos para su proceso de crecimiento en un mundo de comercio globalizado e integrado a través de la red, para tener la oportunidad competitiva con otras empresas y garantizar su rentabilidad y ganancia a futuro.

En este sentido, la comercialización a través de la red, se ha convertido en una alternativa de grandes proporciones generando inmensas ganancias a empresas como: Mercado libre, Farmatodo, Amazon, ebay, Alibaba, Rakuten, y Zalando, entre otras. No obstante, el teletrabajo, se convierte en una necesidad real para el mundo empresarial e institucional, permitiendo a las personas realizar sus labores profesionales desde locaciones remotas mediadas por las TIC.

Desde este ámbito, las TIC se vienen revistiendo de un significado inconmensurable, dado que, en el mundo globalizado de hoy impone a cualquier empresa u organización el imperativo de contar con los servicios y plataformas digitales pertinentes para desarrollar sus estrategias de ventas y servicios al colectivo social mediados por la red.

Belloch, (2008: 01)

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet.

De acuerdo a la postura del autor, se evidencia el impacto y la necesidad de incorporar el uso de las TIC en todas las acciones cotidiana de la vida de cualquier individuo, con especial atención a la parte laboral se ha aperturado diversas e innumerables oportunidades para todas aquellas personas que tenga un dominio aceptable de los recursos tecnológicos utilizable en los distintos campos y disciplinas que se llevan a cabo mediante la red.

Desde tal perspectiva Mujica (2000: 02), considera que: “el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo”. Estos enfoques han impactado de manera trascendental en la cibercultura del individuo para adecuarse a la era de la robótica, cibernética y la inteligencia

artificial; que ya forma parte de la vida de cada individuo en sus rutinas diarias. De igual forma, según Ortiz (2020: 01), menciona que;

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), se han convertido en una potencial herramienta para que las organizaciones sean más productivas y competitivas; dentro de las TIC, se encuentra el teletrabajo como una de las opciones principales y estratégicas para que las empresas adopten nuevos modelos de gestión y organización, enfocados a reducir costos, mejorar la calidad de vida del empleado y lo más importante, crear valor para los clientes.

De acuerdo al desarrollo productivo que presenten las empresas u organizaciones a través de la red, las mismas tienen mayor cobertura y confianza hacia los clientes para comercializar bienes y servicios, dentro de los estándares de calidad que a nivel internacional se deben considerar. Vale acotar, que la comercialización de bienes y servicios a través de la red, requiere de un personal de alta responsabilidad con una capacidad de respuestas hacia los potenciales clientes que solicitan los servicios, esto implica que la plataforma digital de la empresa debe explicar de manera detallada y precisa los tipos de servicio, tiempo requeridos para cumplir, las cotizaciones, forma de pagos, entre otros aspectos que son fundamentales para crear un vía comercializadora confiable y robusta a través de internet.

Para efecto de este estudio se tomó como escenarios referenciales a la Empresa Microfusa Plus R.L, la cual tiene su sede en la ciudad de San Fernando de Apure: Esta empresa es comercializadora de productos informáticos y servicios de telecomunicaciones para todo el país, la cual venía realizando sus ventas de manera efectiva y exitosa; sin embargo, la empresa producto de la crisis sanitaria originada el coronavirus; la misma se sumergió en una situación de incertidumbre financiera que afectó considerablemente a la empresa, lo que llevó a reducir empleados a sus capacidades mínimas.

En mucho caso la empresa tuvo que permanecer cerrada bajo los lineamientos gubernamentales de las denominadas semanas radicales correspondiente a las medidas de bioseguridad implementadas por el estado venezolano. Dado esta situación, la empresa optó por minimizar las pérdidas haciendo uso de la comercialización mediante las TIC, específicamente, por redes sociales, páginas web, blog y el canal de YouTube de la empresa. Dado la situación de la pandemia, varios trabajadores asumieron el compromiso para trabajar de manera online, lo cual llevó a otra dificultad, que algunos trabajadores no poseían servicio de internet, esto representó otro obstáculo para que la empresa pudiera consolidar el teletrabajo mediado por las TIC.

De igual forma, algunos trabajadores manifestaron no dominar ciertas aplicaciones informáticas que fueron seleccionadas por la empresa para enfrentar la situación y enrumbarse a un nuevo renacer de comercialización mediado por la red; esta alternativa de trabajo online, le permitiría a la empresa la comercialización de productos; pero lo referente a algunos servicios de instalación de equipos de telecomunicación, reparaciones y mantenimiento que ofrece la empresa, fueron limitado por tanto por las medidas de seguridad, pero sobre todo por el abastecimiento de combustible para la movilización de los vehículos con los técnicos y equipos necesario para cumplir con los requerimientos de servicios.

De acuerdo a la inquietud manifestada por el investigador, él mismo fijó como propósitos del estudio: Develar los beneficios que ofrece a las empresas en la actualidad el teletrabajo. Comprender las dimensiones técnicas y corporativas imbricadas en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el comercio electrónico. Interpretar las bondades del teletrabajo como alternativa para la comercialización de bienes y servicios mediante las tecnologías de la información y la comunicación en la empresa de telecomunicaciones Microfusa Plus. R L. Construir una reflexión teórica sobre teletrabajo como una alternativa mediada por las tecnologías de la información y la comunicación para el beneficio del colectivo social.

La investigación se reviste de importancia, dado que ofrece a la empresa y los usuarios, un despliegue de nuevas formas de comercialización mediante el uso de la red. Garantizando ciertos beneficios, ofertas y privilegios para los clientes que tengan a bien solicitar cualquier servicio o venta de algún bien. De igual forma, desde la perspectiva económica, la empresa podrá recuperar cierto capital que fue disminuido mediante la

pandemia, además, podrá contar con una nómina reducida, la cual evita generar mayores desembolsos de dinero para el pago de salarios.

Desde la dimensión tecnológica, la empresa había estado rezagada en materia de divulgación y marketing mediante la red, lo cual ha motivado a su directiva para incorporarse de manera inmediata en todos los canales o medios tecnológicos disponibles que se puedan ajustar a la política y filosofía de la empresa. Vale acotar, que el estudio va a permitir brindar un gran impulso a la empresa para llegar a todos los clientes y las personas que requieran de los servicios de la misma, lo que significa un gran paso positivo y productivo para el futuro económico de la organización.

Complexus Teórico Referencial

Teletrabajo

El teletrabajo se puede asumir como una tarea o función que se realiza mediada por cualquier dispositivo o herramienta digital con acceso a la red. Dado la situación que presentó la pandemia del coronavirus, grandes empresas y corporaciones optaron por complementar sus procesos de comercialización mediante internet y sus plataformas virtuales de ventas. Según Gestofice (2022: 01) “Etimológicamente el término Teletrabajo supone la unión entre telou (griego) y tripaliare (latín), que significan lejos y trabajar respectivamente. La palabra implica por tanto trabajo a distancia, pero eso no es, evidentemente, todo”.

Esta modalidad del teletrabajo tiene tiempo en el contexto corporativo, sin embargo, incrementó su auge debido a la pandemia y las medidas de bioseguridad que muchos gobiernos tuvieron que adoptar para minimizar la propagación de virus. En este ámbito, Gestofice (2022: 01), destaca que: “El término teletrabajo apareció por primera vez en los Estados Unidos en 1973 de la mano de Jack Nilles, que lo definió como "enviar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo”.

Finalmente, con respecto al teletrabajo, la Organización Internacional del Trabajo OIT (1990: 3) considera que el teletrabajo es una:

Forma de trabajo en la cual: 1) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina; y 2) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

Vale decir, que la postura manifestada por la OIT, ha logrado un aceptable consenso, que ha llevado a las diversas empresas latinoamericanas a tomar las decisiones pertinentes para asumir de una vez por todo el comercio electrónico como la única vía para minimizar el desempleo, la pobreza y la desigualdad social. Sin embargo, se requiere de mayor apoyo gubernamental de diversos países latinoamericano para ofrecer los programas de alfabetización tecnológica, perfeccionamiento, cursos de actualización y el adiestramiento especializado que se requiere de acuerdo al perfil de cada empresa.

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han venido influyendo de manera muy significativa en las formas de vida, comercialización, interacción social, financiera, entre otras. Es decir, que las TIC están implicadas en casi todas las acciones que lleva a cabo el ser humano en su contexto social. Según Contreras (2012: 12), Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); “...representan un conjunto de alternativas, medios y recursos que permiten apoyar procesos de mejoras en distintos campos de la ciencia y la computación”, de tal forma que estas tecnologías han desempeñado un papel fundamental en la configuración de la sociedad postmoderna y de la cibercultura.

También, Thompson y Strickland, (2004: 01) definen las tecnologías de información y comunicación, como:

Aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

En virtud de lo señalado por el autor, el individuo a través de la era digitalizada puede guardar grandes cantidades de información en tamaños reducidos, para el aprovechamiento de espacios de almacenamiento tanto físico como en la nube. En este contexto, Poncela (2019: 01) afirma que:

El comercio y la tecnología están estrechamente relacionados entre sí. Desde la invención de la rueda, a la revolución de la máquina de vapor, la tecnología ha jugado constantemente un papel clave en la configuración del desarrollo económico. Pero este fenómeno se está acelerando como nunca antes y sin precedentes, generando muchas oportunidades para emprendedores y empresas de todo el mundo, favoreciendo el crecimiento comercial y desarrollo económico, aunque por el momento estos avances tecnológicos no están siendo garantía de mayor productividad de los factores, mayor integración económica y empleo.

Desde la perspectiva anterior, se puede decir que las TIC han provocado y seguirán propiciando múltiples transformaciones en la forma de comunicarse, de estudiar, de comercializar, de interactuar; hasta los viajes simulados por realidad aumentada. Todos estos cambios modifican o replantean a diario las estrategias comerciales de las empresas para tener acceso a un mundo global. No obstante, las TIC están aportando a través de Internet todo tipo de información de productos, ofertas, programas informáticos para el procesamiento de datos y canales de comunicación que ubican a las empresas en el ámbito mundial.

Colectivo Social

El colectivo social, se puede vislumbrar como un compendio de normas, que pautan los comportamientos y derechos de un grupo de personas; que interactúan en un espacio determinado de la sociedad; lo cual está representado por las diversas expectativas o visiones que comparten una serie de personas tomando en consideración el papel que debe jugar cada miembro del grupo social. Al respecto, Esparza, (2015: 01), menciona que Colectivo Social:

Implica hablar de una forma de articulación entre individuos que se organizan y actúan motivados por un interés común, capaces de construir comunidades de inteligencia colectiva a través de la activación de sistemas de información y comunicación, de estructuración horizontal y de inspiración autogestiva en el ejercicio de su autonomía, libertad, autogobierno, democracia participativa y deliberante, teniendo a la práctica de la solidaridad, como eje rector se sus acciones.

Es decir, que el colectivo social está representado por intereses comunes de una organización o comunidad, donde se plantean decisiones con base a sus requerimientos, los cuales emergen del consenso colectivo para establecer sus propias condiciones de vida y forma de interactuar en un contexto determinado, que beneficie al colectivo en su totalidad.

PAUTA EPISTÉMICA Y METODOLOGÍA

El estudio acudió al paradigma interpretativo, donde Wolf (1987: 02), manifiesta:

El paradigma interpretativo está relacionado con Investigación Cualitativa, por lo que ambas tienen una característica similar el ser holística; además busca la objetividad en el ámbito de los significados utilizando como criterio de evidencia el acuerdo intersubjetivo en el contexto en el cual se desarrolla.

Este paradigma sumerge al investigador en la realidad que está sometida a la interrogación de los sentidos para darle los significados pertinentes al estudio de acuerdo a los propósitos planteados. Esto implica revestirse de una dimensión intersubjetiva para comprender la realidad que se estudia. Asimismo, el estudio asumió una metodología Cualitativa, la cual es vista por Martínez (2006: 108.), como:

Una investigación que no pretende hacer generalizaciones universales, sino estudiar, conocer y servir a una comunidad o grupo adaptando especialmente a una actitud explorativa y de apertura mental, para comprender las realidades tal como existen y describirlas con riqueza de detalles.

No obstante, la investigación cualitativa es pertinente para el presente estudio porque permite el surgimiento de datos descriptivos, a través de las propias palabras de los actores, reconociendo que las mismas pueden ser habladas o escritas. Cualitativa orientada mediante el Método hermenéutico de Rorty. El estudio tuvo como escenario a la Empresa de telecomunicaciones Microfusa Plus R.L. de San Fernando de Apure. Donde se pudo contar con 5 informantes clave representados el presidente, administrador, jefe de informática y 2 técnicos empleados. Para la recolección de la información

se utilizó las técnicas de la observación participativa y la entrevista en profundidad, acompañado de los instrumentos; guía de observación, cuaderno de notas y guion de entrevista. Los hallazgos fueron sistematizados y analizados mediante la categorización, estructuración, triangulación y teorización; logrando la validez y la fiabilidad a través del proceso de contrastación y triangulación.

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados, se pudo establecer que el teletrabajo ayuda de manera muy efectiva a la empresa Microfusa plus, brindando importantes beneficios con respecto a las ventas y servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, la empresa debe actualizar las competencias de algunos trabajadores en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas al comercio electrónico.

Asimismo, existe la necesidad de explorar con mayor interés las bondades del teletrabajo como alternativa para la comercialización de bienes y servicios de la empresa objeto de estudio con la finalidad de ofrecer el mayor bienestar y beneficio del colectivo social. Esto lleva a los gerentes y directivos de la empresa a profundizar la modalidad del trabajo en línea para minimizar los gastos de personal, cumplimientos de horarios rígidos, además de la cobertura que tendrían sus ofertas y servicios a nivel nacional.

También, se develó como el teletrabajo produce cierta desvinculación emocional de los trabajadores con la empresa, lo que limita de alguna manera desarrollar el trabajo en equipo, produciendo un cierto nivel de aislamiento del trabajador a no poder interactuar y relacionarse de forma física con sus similares. Esto implica que el teletrabajo solo es considerado como una alternativa complementaria para ciertas campañas de marketing y publicidad de determinadas ofertas y servicios de la empresa.

CONCLUSIONES AL CIERRE

Los aportes que están ofreciendo las TIC para llevar a cabo jornadas laborales desde el entorno residencial, se ha convertido en una alternativa significativamente lucrativa para muchas empresas de servicio y ventas de productos en línea. Esto ha traído como consecuencia que la presencia física en las sedes de las diversas empresas comercializadoras, instituciones o servicios intelectuales, no requieran de la presencia física de sus trabajadores, ya que estos pueden realizar su jornada de trabajo desde sus residencias.

En este sentido, el teletrabajo cobra una gran significado e importancia para la empresa, dado que en estos momentos están haciendo con mayor frecuencia servicios web mediado por las TIC, conectándose vía remota entre los hardware. Este tipo de servicio aminora los costos para los usuarios, dado que no es necesario traslados de personal a cualquier sede empresarial o institucional para realizar los trabajos de telecomunicaciones. Por tanto, las TIC están produciendo cambios significativos en la estructura de comercio mundial que de una forma importante propician beneficios sustanciales al colectivo social, de una sociedad global que interactúa, comparte y socializa por medio de las TIC.

REFERENCIAS

- Belloch, Consuelo. 2008. 01. Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.) Universidad de Valencia. Acceso el 3 agosto 2022 disponible en: <https://lasticjuanvalenzuela.weebly.com/las-tic-con-diferentes-autores.html>
- Contreras, Luis. 2012, 12. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Colombia. Editorial Printer Colombia S.A
- Esparza, Jesús 2015: 01. Los colectivos sociales, un tejido social diferente. Acceso el 4 septiembre 2022 disponible en: <https://www.sabersinfin.com/articulos/educacion/11009-los-colectivos-sociales-un-tejido-social-diferente>

- Gestofice 2022: 01 Definición del teletrabajo. Acceso el 29 de julio 2022. <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>
- Martínez, Miguel. 2006, 108. Ciencia y arte en la metodología cualitativa. México: Trillas.
- Mujica, Francisco. 2000, 02. Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. Acceso el 30 de julio 2022. <https://lasticjuanvalenzuela.weebly.com/las-tic-con-diferentes-autores.html>
- Olson, Michel. H. 1988, 58. Organizational Barriers to telework en Korte, W. B.; Robinson, S.; Steinle, W. J. (eds.), Telework: Present Situation and Future Development of a New Form of Work Organization. North-Holland. Amsterdam.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. 1990, 3. Conditions of Work Digest on Telework. Vol. 9, 1. Ginebra.
- Ortiz, Oscar 2020, 01. El teletrabajo y las TIC's. Acceso el 30 de agosto 2022. <https://www.linkedin.com/pulse/el-teletrabajo-y-las-tics-oscar-ortiz/>
- Poncela García Marisa. 2019: 01. Acceso el 30 de julio 2022. <https://atcee.es/wp-content/uploads/2019/02/190122-IMPACTO-DE-LAS-TIC-EN-EL-COMERCIO-INTERNACIONAL-es.pdf>
- Thompson Arthur y Strickland, Aj 2004: 01. Definición de las TIC según autores. Acceso el 30 de agosto 2022. <https://aprendeticfaceam.blogspot.com/2019/10/distintas-definiciones-de-tics-segun.html>
- Wolf, May. 1987, 02. La investigación de la comunicación de masas, Barcelona. Paidós.