

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 13-may.-2025 11:53 a. m. -05
 Identificador: 2674974339
 Número de palabras: 9340
 Entregado: 1

Impacto del Teletrabajo en la Productividad y Bienestar de los Empleados de la Empresa COMFICA periodo post pandemia del sector telecomunicaciones Por MERCY PUERTA FERNANDEZ

| Índice de similitud | Similitud según fuente |
|---------------------|---|
| 11% | Internet Sources: 10% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: 4% |

- < 1% match (Internet desde 31-oct.-2022)
<https://www.coursehero.com/file/52344494/2-MODELOS-DEL-CAMBIO-2pdf/>
- < 1% match (Internet desde 15-abr.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/79201862/Manualpdf/>
- < 1% match (Internet desde 14-mar.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/44558458/TRABAJO-FINALBRASALdocx/>
- < 1% match (Internet desde 21-abr.-2024)
<https://www.coursehero.com/tutors-problems/Business-Other/62190321-La-empresa-RetailMax-una-cadena-de-tiendas-de-retail-con-presencia/>
- < 1% match (Internet desde 15-abr.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/76056372/A13-SRMpdf/>
- < 1% match (Internet desde 04-mar.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/35757838/Arce-CEpdf/>
- < 1% match (Internet desde 07-mar.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/45426350/SESI%C3%93N-5pptx/>
- < 1% match (Internet desde 18-abr.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/95072790/PRESENTACI%C3%93N-PROPUESTA-PROYECTO-APLICADO-Fase-3doc/>
- < 1% match (Internet desde 08-nov.-2024)
<https://www.coursehero.com/file/p21k1vu/b-Participa-en-la-generaci%C3%B3n-de-conclusiones-sobre-el-caso-con-%C3%A9nfasis-en-las/>
- < 1% match (Internet desde 03-mar.-2025)
<https://www.coursehero.com/es/file/228467689/M%C3%B3dulo-2-Actividad-2-Reporte-de-an%C3%A1lisis-Aseguramiento-de-calidad-en-una-empresa-pymedocx/>
- < 1% match (Internet desde 25-dic.-2024)
<https://WWW.coursehero.com/file/190977895/hoja-de-respuestas-Modulo-Gesti%C3%B3n-de-compras-y/>
- < 1% match (Internet desde 06-dic.-2024)
<https://www.coursehero.com/file/204450239/Caso-4-Grupo-32docx/>
- < 1% match (Internet desde 05-nov.-2022)
<https://www.coursehero.com/file/61513275/EntregaFinal-Psicolog%C3%ADadoc/>
- < 1% match (Internet desde 24-dic.-2024)
<https://www.coursehero.com/file/242669236/SABER-HACER-1-Y-2-TOPICOS-AVANZADOS-DE-CALIDADdocx/>
- < 1% match (Internet desde 07-mar.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/23321231/BUAD1050-M3-4/>
- < 1% match (Internet desde 29-abr.-2024)
<https://www.coursehero.com/file/228052701/FASEyBdocx/>
- < 1% match (Internet desde 19-ene.-2025)
<https://www.coursehero.com/file/245625959/Protocolo-de-Investigaci%C3%B3n-Pamela-Cisneros-Montesdocx/>
- < 1% match (Internet desde 21-nov.-2024)
<https://www.coursehero.com/es/file/ppquOne/Directo-El-vendedor-le-pide-al-cliente-que-le-compre-Esto-depende-del-art%C3%ADculo/>
- < 1% match (Internet desde 22-abr.-2025)
<https://www.coursehero.com/es/file/p626sbo6/comparada-al-menos-para-la-mayor%C3%ADa-de-los-consumidores-son-las-galletas-3/>
- < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-mar.-2024)
<Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-03-25>
- < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-jun.-2023)
<Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2023-06-06>
- < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 19-feb.-2024)
<Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-02-19>
- < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 26-ene.-2024)
<Submitted to Universidad TecMilenio on 2024-01-26>
- < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-mar.-2025)

[Submitted to Universidad TecMilenio on 2025-03-09](#)

< 1% match (Internet desde 03-oct.-2023)

<https://la-respuesta.com/blog/Quien-fue-el-creador-de-la-matriz-FODA/>

< 1% match (Internet desde 11-nov.-2020)

<https://marcguerrero.blog.wordpress.com/2017/10/20/autoanalisis-personal-y-empresarial/>

< 1% match (Internet desde 20-mar.-2023)

<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4345/restricted-resource?bitstreamId=394d2700-a0b0-42dc-bc17-ad186f3c39e5&locale-attribute=en>

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-may.-2025)

Clase: Suficiencia Profesional

Ejercicio: Similitud Grupo II

Nº del trabajo: [2667203396](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-ago.-2024)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2024-08-13](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-mar.-2024)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2024-03-16](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-ago.-2020)

[Submitted to Universidad Tecnológica del Peru on 2020-08-25](#)

< 1% match (Internet desde 10-nov.-2014)

http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/unida/RH/DE/DES04/DE04_Lectura.pdf

< 1% match (Internet desde 14-may.-2024)

<https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2022/10/Libro-ENFOQUES-CONTEMPOR%C3%81NEOS-DE-LA-GESTI%C3%93N-EN-LAS-ORGANIZACIONES-I.pdf>

< 1% match (Internet desde 13-dic.-2020)

<https://www.clubensayos.com/buscar/Teoria+De+Taylor+Y+Fayol/pagina1.html>

< 1% match (Internet desde 09-nov.-2020)

<https://www.clubensayos.com/buscar/Nalsani+Sa/pagina20.html>

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-oct.-2020)

[Submitted to National University College - Online on 2020-10-29](#)

< 1% match (Internet desde 22-jul.-2024)

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22978/1/UCSG-C178-22537.pdf>

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-abr.-2025)

[Submitted to Universidad Anahuac México Sur on 2025-04-10](#)

< 1% match (Internet desde 15-jul.-2023)

https://d.documentop.com/table-of-contents-ibfr_59fb5a041723dd7ef83aaab5.html

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-oct.-2024)

[Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-10-06](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-abr.-2025)

[Submitted to Ilerna Online Blackboard on 2025-04-22](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 11-mar.-2025)

[Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC on 2025-03-11](#)

< 1% match ()

[Pauro Nina, Marilia Ofelia. "El trabajo remoto y la productividad de una unidad ejecutora de un ministerio del Perú, 2022". 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

< 1% match ()

[Quintero-Forero, Madiana, Rubio-Acosta, Ivonne Andrea. "Plataforma digital para la psicoeducación y la orientación psicológica del poliamor y la no-monogamia", 'Universidad de Chile', 2019](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-nov.-2024)

[Submitted to Universidad Andrés Bello on 2024-11-08](#)

< 1% match (Internet desde 15-abr.-2024)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8081/TSP-AGUILAR%20PARQUI%20ROBERTO%20MARIO%20-RP.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 03-oct.-2022)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5632/TRSUFIENCIA_SIMON%20MIRANDA.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 28-oct.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151954/Chapo%20b1an_JSC-Yataco_CJA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 10-nov.-2024)

<https://www.editorial-sciela.org/index.php/sciela/article/view/Book-11>

< 1% match (Internet desde 15-ago.-2023)

<https://www.przetargi.info/przetarg/servicio-de-mantenimiento-del-alcantarillado-en-el-poliacutegono-industrial-del-segre?searchProfileId=&token=&user=&uid=a8695ebe-7dbb-4a05-ae36-15ceaaf4bb4f>

< 1% match (Internet desde 13-abr.-2024)

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/issue/download/305/258>

< 1% match ()

<http://www.nebrija.com/titulaciones/profesoradoMaster.asp?idestudio=MBAI>

< 1% match (Internet desde 24-dic.-2023)

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/13308/1/18834.pdf>

< 1% match (Internet desde 15-oct.-2006)

<http://educon.javeriana.edu.co/continua/noticiasDetalle.asp?Cd=10&Cn=29>

< 1% match (Internet desde 11-dic.-2023)

<https://journals.openedition.org/regulation/20158?lang=fr>

< 1% match (Internet desde 10-oct.-2022)

<https://repositorio.ipicyt.edu.mx/handle/11627/10/browse?offset=271>

< 1% match (Internet desde 09-oct.-2022)

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13942/TF9240_BIB306983_Lilliana_A_Tannia_A_Katherinne_P.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 28-ene.-2022)

https://sekarl.eu.ba.sk/ar/eu/sk/detail-eu_un_cat-0280164-The-Impact-of-Remote-Work-on-the-Productivity-of-Employees/

< 1% match (Internet desde 07-ago.-2024)

https://www.odoo.com/sl_SI/customers/evoltis-12433782

< 1% match (Internet desde 05-ene.-2015)

http://www.relecturas.com/page/27/?seccion=newsletter.editorial.php&subseccion=newsletter.notas_colderecha.php&code=218

< 1% match (Internet desde 13-mar.-2025)

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/15/7210/37.pdf>

< 1% match (Internet desde 09-abr.-2020)

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8339/browse?type=author&value=Gonzales+Pinedo%2C+Raquel>

< 1% match (Internet desde 11-sept.-2018)

http://umh.es/contenido/Visitantes:/asi_g_3052_R2_CAnt/datos_acc_en.html

< 1% match (Internet desde 02-mar.-2003)

<http://www.asset.es/revis236.htm>

< 1% match (Internet desde 21-jun.-2006)

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/infotep.htm>

< 1% match (Internet desde 11-jun.-2024)

<https://www.digitalmagazine.com/ar/2023/11/28/stonex-integra-las-consolas-hog-4-de-etc-en-su-portfolio/>

< 1% match (Internet desde 27-ene.-2019)

<http://www.rilco.org.mx/wp-content/uploads/2018/02/Memoria7conico.pdf>

< 1% match (Internet desde 29-ene.-2023)

<https://www.slideshare.net/EricMartinez9/copia-del-tema-3-3-bim-legislacin-laboral>

< 1% match (Internet desde 17-oct.-2022)

<https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan%20Institucional%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20V6%200.pdf>

< 1% match (Internet desde 16-dic.-2020)

<https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/como-gestionar-el-cambio-en-la-empresa-segun-el-modelo-de-kurt-lewin/>

< 1% match ("Books/Livres", Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique, 2012)

["Books/Livres", Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique, 2012](https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/como-gestionar-el-cambio-en-la-empresa-segun-el-modelo-de-kurt-lewin/)

< 1% match (Internet desde 04-oct.-2005)

<http://cidbimena.desastres.hn/docum/ops/publicaciones/NL100s.pdf>

< 1% match ()

<http://epi.minsal.cl/epi/html/public/enfrtransmisibles.pdf>

< 1% match (Internet desde 15-jul.-2024)

<http://intra.uigy.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8290/TSP-ZUBIAGA%20BOCCOLINI%20DAVID%20ROBINSON%20-%20RP%20-.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 27-ago.-2016)

https://issuu.com/indh_guatemala/docs/indh2010_completo

< 1% match (Internet desde 26-may.-2023)

<https://jobs.engie.com/job/Santiago-Compradora-Especialista-Proyectos/942908255/>

< 1% match (Internet desde 11-nov.-2020)

https://moam.info/table-of-contents_598241c21723dded563a4ec4.html

< 1% match (Internet desde 15-abr.-2024)

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/10770/AN%20c3%81LISIS%20Y%20MEJORA%20DE%20LA%20RENTABILIDAD%20FINANCIER%20isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 12-mar.-2023)

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/629641?locale-attribute=en>

< 1% match (Internet desde 30-nov.-2020)
<https://www.explicacion.net/ciclo-de-deming/>

< 1% match (Internet desde 18-oct.-2023)
<https://www.iglobal.co/mexico/queretaro-chiapas/i-corp>

< 1% match (Internet desde 04-feb.-2023)
https://www.researchgate.net/publication/28296050_Relacao_do_nivel_de_qualidade_de_vida_e_atividade_fisica_em_academicos_de_Edu

< 1% match (Internet desde 21-nov.-2020)
<https://pt.scribd.com/document/400359256/Seguridad-y-Salud-en-El-Trabajo>

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS [Impacto del Teletrabajo en la Productividad y Bienestar de los Empleados de](#) la Empresa COMFICA periodo post pandemia del sector telecomunicaciones TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL Para optar el título profesional de Licenciado (a) AUTOR (A) Puerta Fernández, Mercy (0009-0002-6219-0877) ASESOR Dr. Alejos Ipanaqué, Rufino (0000-0002-9478-3370) Lima, Mayo 2025. DEDICATORIA El presente estudio realizado se lo dedico a mi pareja, mi hija y mis padres por su apoyo su comprensión brindada durante todo el proceso quienes estuvieron conmigo fueron el motivo más grande para poder lograr [mi objetivo AGRADECIMIENTO Agradezco en primer lugar a Dios por](#) mantenerme con salud y energía necesaria para poder culminar mi carrera. También a agradezco a mi asesor Dr. Rufino Alejos por brindarme el apoyo necesario y la asesoría durante todo este proceso para poder llevar a cabo este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi pareja por ser siempre mi soporte y mi fortaleza para poder llegar a culminar mi investigación. [RESUMEN Y PALABRAS CLAVE](#) Mi [trabajo de investigación se](#) enfoca en analizar [el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar de los empleados de](#) la empresa COMFICA, en el periodo post-pandemia. La emergencia sanitaria obligó a muchas organizaciones a adoptar nuevas formas de trabajo, y en este caso, se estudió cómo esta transición afectó el funcionamiento interno de una empresa del sector telecomunicaciones. Primero, se identificaron los principales cambios que trajo la implementación del trabajo remoto, tanto en la forma de organizar las tareas como en el estado emocional de los trabajadores. Luego, se aplicaron modelos teóricos como el de la Administración por Objetivos de Drucker, el Ciclo de Deming, [la Administración Científica de Taylor, y la teoría administrativa de Fayol](#). También se utilizó el [modelo de gestión del cambio de Kurt Lewin](#) para entender cómo [la](#) empresa fue adaptándose a esta nueva realidad. A través [de un análisis FODA, se](#) evaluaron las [fortalezas](#), debilidades, [oportunidades y amenazas](#) que COMFICA enfrentó durante este proceso. Se identificaron problemas como la falta de control sobre el personal tercerizado, la baja preparación digital y la descoordinación entre áreas. Sin embargo, también se destacaron aspectos positivos como el buen nivel de calidad en el servicio y la implementación de medidas técnicas para mejorar la continuidad operativa. Como parte del análisis, se evaluaron diferentes alternativas de solución. La propuesta más viable fue combinar el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación interna con un programa de capacitación técnica y digital para el personal. Esta propuesta fue validada como factible desde los enfoques técnico, económico y operativo. Finalmente, se concluye que el teletrabajo representa una oportunidad de mejora, siempre que se acompañe de una buena planificación, herramientas adecuadas y una gestión enfocada en resultados y en el bienestar del trabajador. Este trabajo busca ofrecer una visión útil para que otras empresas que pasaron por una situación similar puedan [aprender y adaptarse](#) mejor [a los cambios del entorno](#). Palabras clave: Productividad, bienestar laboral, teletrabajo, gestión del cambio, sector telecomunicaciones. ABSTRACT and KEYWORD My research focuses on analyzing [the impact of remote work on the productivity](#) and well-being of COMFICA employees in [the](#) post-pandemic period. The health emergency forced many organizations [to adopt new ways of working, and in](#) this case, I studied how this transition affected the internal functioning of a telecommunications company. First, I identified [the main changes brought about by the implementation of](#) remote work, [both in the way](#) tasks were [organized and in the](#) emotional state of employees. Then, I applied theoretical models such as Drucker's Management by Objectives, the Deming Cycle, Taylor's Scientific Management, and Fayol's management theory. I also used Kurt Lewin's change management model to understand how the company adapted to this new reality. Through a SWOT analysis, I evaluated the strengths, weaknesses, opportunities, and threats that COMFICA faced during this process. Problems were identified, such as a lack of control over outsourced personnel, poor digital skills, and a lack of coordination between departments. However, positive aspects were also highlighted, such as the high level of service quality and the implementation of technical measures to improve operational continuity. As part of the analysis, different solution alternatives were evaluated. The most viable proposal was to combine strengthening leadership and internal communication with a technical and digital training program for staff. This proposal was validated as feasible from a technical, economic, and operational perspective. Finally, it is concluded that teleworking represents an opportunity for improvement, provided it is accompanied by sound planning, appropriate tools, and management focused on results and employee well-being. This work seeks to offer useful insights so that other companies that have experienced a similar situation can learn and better adapt to the changing environment. Keywords: Productivity, employee well-being, teleworking, change management, telecommunications sector. INTRODUCCION La presente investigación tiene como propósito analizar [el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar de los empleados de](#) la empresa COMFICA, dedicada al rubro de telecomunicaciones, durante el periodo posterior a la pandemia del COVID-19. A raíz de la emergencia sanitaria, muchas organizaciones, incluida COMFICA, se vieron obligadas a adoptar nuevas formas de trabajo, pasando del modelo presencial al trabajo remoto. Este cambio repentino generó una serie de desafíos que afectaron tanto el desempeño laboral como el entorno emocional de los trabajadores. El [estudio parte de la necesidad de comprender cómo](#) este proceso de transformación impactó en el funcionamiento de la empresa, con énfasis en dos aspectos claves: la eficiencia operativa [y la calidad de vida de los colaboradores. Para](#) ello, se realizó un diagnóstico basado en [la recopilación de información directa de los empleados](#), así como en el análisis de indicadores de gestión y desempeño. Además, la investigación toma como referencia distintas teorías de gestión que ayudan a entender los procesos de cambio organizacional, entre ellas el [Modelo de Gestión del Cambio de Kurt Lewin](#), el Ciclo [de](#) Deming, [la](#) Administración por Objetivos [de](#) Drucker y otros enfoques que aportan herramientas para la mejora continua. Este trabajo no solo busca identificar las dificultades enfrentadas, sino también proponer soluciones viables que puedan aplicarse en contextos similares, contribuyendo así al fortalecimiento [de la empresa y al desarrollo profesional de su](#) personal. [ÍNDICE GENERAL](#)
Contenido [ÍNDICE DE TABLAS](#) 11 [ÍNDICE DE FIGURAS](#)..... 11
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES 12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....12
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....14
1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....15
1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....15
1.5. MISIÓN Y VISIÓN.....15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA 17
2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA 17
2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS 19
2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL 22
CAPÍTULO III: fundamentación del tema elegido 30
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA 30
3.2. TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA 32
3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA 36
CAPÍTULO IV: PRINCIPALES contribuciones 39
4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN 39
4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN 44
4.3.

IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA 46 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS
 46 4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN
 49 4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN
 50 CONCLUSIONES 52
 RECOMENDACIONES 53 REFERENCIAS
 BIBLIOGRÁFICAS..... 55 ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1 Matriz FODA (elaboración propia) 23 Tabla 2 Ciclo de Deming aplicado en la empresa..... 28 Tabla 3 Análisis comparativo según teorías 38 [Tabla 4 Matriz](#) comparativa Nota [elaboración propia](#) 44 [Tabla 5 Tabla de](#) resultados Nota. [Elaboración propia](#) 45 [Tabla 6 Tabla de](#) programaciones Nota [Elaboración propia](#) 47 [Tabla 7 Tabla de](#) programación para capacitación [Nota Elaboración propia](#) 48 [Tabla 8 Costo de](#) implementación Nota [Elaboración Propia](#) 50

[ÍNDICE DE FIGURAS Figura 1: Ciclo de Deming](#).....27 [Figura 2](#) Teoría de administración por objetivos de Peter Drucker.....33 [Figura 3](#) Administración científica de Taylor.....35

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES 1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL [es un grupo empresarial con más de 25 años de experiencia, especializado en la ingeniería, construcción, instalación, mantenimiento y puesta en marcha de redes e instalaciones de](#) diversos sectores. Fue fundada en el año 1991, la empresa inicio sus operaciones como una compañía dedicada [a la instalación de cables de fibra óptica y](#) la construcción de infraestructura asociadas. Con un claro interés por crecer y expandirse en nuevos mercados Comfica ha expandido su presencia a 9 países, consolidándose como un referente en el sector de telecomunicaciones y las infraestructuras tecnológicas. Ha desempeñado un papel clave en la transformación digital contribuyendo al despliegue de infraestructuras de alta velocidad y al acceso a servicios de comunicación avanzados. Su labor a sido fundamental para el proceso de transformación en zonas urbanas y rurales promoviendo la inclusión digital y el Desarrollo económico. [Es una empresa líder en el sector de las](#) telecomunicaciones y las infraestructuras tecnológicas. Su trayectoria de mas de 3 décadas refleja una estrategia clara de innovación, diversificación y expansión geográfica. Siempre con [un compromiso firme con la Calidad, la satisfacción del cliente](#) y la responsabilidad social, Comfica se posiciona como un referente [en su ámbito, tanto a nivel nacional como internacional](#).
 ? 1991: Fundación [de](#) Comfica, especializada en [la instalación de cables de fibra óptica y](#) construcción de infraestructuras. ? 2001: Expansión territorial en España, estableciendo presencia en Palencia, Burgos, Vizcaya, Vizco, Barcelona, Lérida, Galicia, Asturias y Lisboa. ? 2006: Cambio de nombre a Comfica Soluciones Integrales SL y creación del Grupo Comfica. ? 2009: Alianza estratégica con CORNING CABLES SYSTEM, adquiriendo la línea de ? 2010: Internacionalización con la creación de COMFICA SOLUÇÕES INTEGRAIS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA en Brasil. ? 2011: Adquisición de SEIRT, empresa pionera de infraestructura de Telecomunicaciones. ? 2014: Expansión en América Latina con filiales en Perú, Colombia y México ? 2016: Adquisición de la división integración de redes y sistemas de AMPER SA. ? 2017: Entrada en el sector de la seguridad con la adquisición de ASTRA SISTEMAS DE ? 2019: Adquisición de LITEYCA y la unidad productiva del grupo ICA, consolidando su presencia en España. ? 2020: Adquisición de DOMINION NETWORKS, ampliando su alcance en Madrid, ? 2021: Expansión en Europa con la apertura de una delegación en Alemania. ? 2022: Refuerzo de la [presencia en América Latina con la apertura de una](#) sede [en](#) Panamá.

1.2.DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO La empresa Comfica realiza trabajos nacionales e internacionales en diferentes áreas que son desarrolladas por la compañía que son las siguientes. ? TELECOMUNICACIONES: Ingeniería, despliegue, [diseño, construcción y mantenimiento de redes de telecomunicaciones](#). ? TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION: Desarrollo e integración [de tecnologías de la información y la comunicación](#). ? ENERGIA: Construcción y mantenimiento [de](#) redes [de](#) BT-MT instalación de centros de información, instalación y mantenimiento de alumbrado público. ? OBRA CIVIL: Obra civil para infraestructuras de servicios, mantenimientos en infraestructuras viarias, instalación y mantenimiento en señalización viaria. ? AUTOMATIZACION Y ROBOTICA: proyecto completo de ingeniería de sistemas desarrollo SW y diseño de herramientas. Suministro, mantenimiento de sistemas. Comfica es una empresa que brinda servicio para-Telefónica del Peru, e Internet Para Todos brindando el servicio en telecomunicaciones. Dentro de la empresa me desempeñe comocoordinador rural a cargo de una contratista subcontratada con personal técnico para realizar trabajos en campo como actividad principal mantenimiento de equipos de Telecomunicaciones de estaciones base según programaciones mensuales, atenciones de incidencias con un cumplimiento de tiempo establecido (medido con indicadores de calidad), gestión de reubicaciones de antenas y equipos, gestión de independizaciones de suministros a propios de las estaciones base (Internet Para Todos), gestión de abastecimiento de combustible a grupos electrógenos estacionarios. 1.3.UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Comfica opera bajo la estructura de Grupo Comfica, que agrupa a diversas filiales y divisiones especializadas. Con presencia en 9 Países la empresa tiene una sólida base en España y an expandido sus operaciones en America Latina (Brasil, Peru, Colombia, Mexico y Panama) y Europa (Alemania) Esta expansion geográfica le a permitido consolidarse como un actor global en el sector. Comfica Perú tiene como su oficina principal en Lima - está ubicado en Calle Mercurio No 308 cuadra 16 Av. la Alborada, Cercado de Lima, así como también cuenta con sucursales en provincias como Cusco, Puno, Ayacucho, Arequipa, Tacna

1.4.ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO 1.5.MISIÓN Y VISIÓN Comfica trabaja con [algunas de las principales](#) operadoras [de](#) telecomunicaciones [a nivel mundial](#), incluyendo Telefónica - Movistar y VIVO. Además, ha establecido alianzas estratégicas con empresas líderes como Corning Cable Systems, lo que le ha permitido acceder a tecnologías avanzadas y fortalecer su oferta de servicios. La empresa [apuesta por la innovación y la adopción de tecnologías](#) de vanguardia. Su enfoque en la modernización de procesos y la capacitación de su personal le permite ofrecer soluciones eficientes y adaptadas a las necesidades del mercado. Entre sus proyectos destacados se encuentran el despliegue de redes FTTH y la implementación de sistemas de seguridad avanzados. Comfica Perú también tiene participación en licitaciones con diferentes empresas a las que viene brindando servicio. Asimismo, está a disposición de proponer a sus clientes la ejecución de proyectos integrales de planificación, ingeniería, instalación, puesta en servicio y optimización de cualquier central de telecomunicaciones, ya sea actuando sobre sistemas propios o equipos para tecnología de red fija y móvil. ? VISION: Crecer de la mano de los clientes, ofreciendo las mejores soluciones del mercado y asegurando una compañía de futuro. ? MISION: Ofrecer [soluciones y servicios de valor añadido, apostando por la innovación](#) y la optimización [de procesos](#). ? VALORES: o [Buen gobierno corporativo](#) o [Sólida base financiera](#) o [Organización ágil](#) y eficiente o [Alineación con los objetivos del cliente](#) o [Respeto a las personas y](#) seguridad laboral o Sentido de equipo

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA 2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA Mi experiencia desarrollada [En](#) diferentes Empresas desde [el año](#) 2017 hasta [la](#) actualidad de detalla [en](#) lo siguiente: En el año 2017 inicié el trabajo como Asistente Administrativo - Contable en la Empresa Perú Marine OIL SAC Encargada de las siguientes funciones: ? Actualización de los registros sobre [el estado de las cuentas a pagar y](#) a [cobrar](#). ? Revisión periódica y actualización de la situación financiera de los clientes en los sistemas de contabilidad. ? Apoyo en los cierres de mes y conciliaciones bancarias. ? Comprobación y seguimiento de facturas impagos y vencimiento de pagos. ? Contabilización de facturas y conciliación de movimientos bancarios. ? Asistencia a los contables en la preparación de cierres mensuales y anuales. ? Colaboración [en la realización de auditorías internas y externas](#). [En](#) el año 2018 - 2021 ingrese a la empresa Ezentis Perú como asistente administrativo encargada de funciones: ? Enviar informes diarios al cliente telefónico sobre las actividades que se realizara durante el día. ? gestión seguimiento ordenes de servicio y verificación de retención y detracción de vales solicitados. ? liquidación diaria de caja chica. ? ? gestión de vales a rendir al área de tesorería seguimiento para los depósitos y rendición de los vales en coordinación con el área contable. ? seguimiento y control de facturas pendientes de pago a contratistas y proveedores. ? Responsable de mantenimiento preventivo de equipos zona Lima. ? control gestión del indicador de calidad (kpis) con respecto al mantenimiento preventivo ? evaluación de trabajos observados por el cliente y su posterior atención buscando mejoras para optimizar el coste de cada tarea para mantener el indicador de calidad dentro de lo esperado. En el año 2022 (Enero – Julio) Empresa Indra Company área de control de Calidad como encargada de las siguientes funciones: ? Encargada en [control de calidad en el área de mantenimiento](#) preventivo de equipos. ? seguimiento y control al personal en campo sobre los trabajos que se realizan de manera diaria. ?

presentación semanal cliente telefónica sobre el avance de trabajos programados para la 2022– 2024 (Agosto 2022 – Diciembre 2024) experiencia como coordinador rural con la empresa Brighthcell Logistics ? Coordinar la ejecución del Mantenimiento Preventivo - Correctivo de los diversas Sites en EBC – Macros nivel nacional. ? Coordinar, Planificar, Controlar y Reducir las averías de Planta a tiempo, dentro de los SLA 24x7. ? Coordinar, Planificar y controlar, el cumplimiento de cada atención de averías ingresadas como Mantenimiento Correctivo programado. ? Coordinar, Planificar los Mantenimientos Preventivo - Correctivos dentro de los plazos acordados con el Cliente. ? Coordinar, Planificar instalaciones y Renovaciones de sistemas de Banco de ? Coordinar, Planificar, instalación de cercos perimétricos de estaciones requeridas. ? Coordinar, Planificar reubicación e instalación de Muretes de Sistema de Energía. ? Coordinar, planificar independización de Suministros de Terceros a Propios. ? Responsable a cargo supervisión regulador Osiptel. ? Coordinar, planificar reubicación de antenas por finalización de contrato con propietario. 2.2.PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS [El propósito del puesto, en COMFICA, es planificar, coordinar y supervisar la ejecución eficiente de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la implementación de mejoras en la infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio \(SLA\) establecidos con el cliente. Además, garantizar la operatividad continua de las estaciones mediante la instalación, renovación y adecuación de sistemas energéticos, cercos perimétricos y antenas, asegurándose de seguir las normas y brindar un buen servicio al cliente, cumpliendo con los estándares de calidad y supervisión regulatoria que exige \(Osiptel\). Funciones asignadas Mis funciones asignadas a partir de enero 2025 ? Coordinar la atención de Mantenimiento Correctivo de las estaciones de telecomunicación de Telefónica \(IPT\) dentro de los SLA Establecidos. Atender las incidencias reflejadas en el aplicativo web gestionado por la empresa COMFICA. Al visualizar una incidencia en una de las estaciones, se procede a coordinar con el personal técnico en campo para su desplazamiento hacia el lugar afectado, con el objetivo de verificar la caída del servicio y proceder con la atención correspondiente. En caso se identifique que requiere cambio de algún equipo o repuesto, se gestiona su instalación o cambio inmediato para restablecer el servicio. Antes de enviar al personal técnico, se realiza una verificación en el sistema para identificar posibles causas y necesidades, con el fin de que el personal se traslade con los materiales adecuados y así evitar visitas adicionales innecesarias. ? Control del cumplimiento de las atenciones de averías ingresadas como Mantenimiento Correctivo. Cuando se da solución a una avería dentro de una estación, queda un período de garantía de tres meses durante el cual el servicio no debe volver a presentar fallas por la misma causa. En caso de que la avería se repita dentro de este plazo, la atención es asumida nuevamente por nuestro personal sin generar costos adicionales para el cliente. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, la empresa COMFICA cuenta con un equipo de soporte interno. Dentro de nuestras funciones, se encuentra realizar el seguimiento del trabajo en línea, en coordinación directa con el personal en campo y con el respaldo del área de soporte, asegurando así una atención eficiente y oportuna. ? Planificar los Mantenimientos Preventivos programados para el mes en coordinación con el Cliente. De manera mensual se envía al cliente una lista de sitios asignados por zonas, de los cuales somos responsables de la atención para la ejecución de limpieza y mantenimiento de equipos. Una vez que el cliente valida dicha lista, se procede a programar las atenciones correspondientes dentro del mes. En caso se presente algún inconveniente, como restricciones de acceso por parte de los propietarios del local ya sea por falta de pago de arriendo, presencia de plagas como roedores o insectos, entre otros motivos, la atención se suspende temporalmente y se comunica inmediatamente al cliente para su gestión y resolución. Al inicio del mes siguiente, se presenta un indicador de calidad que refleja el cumplimiento de las atenciones, el cual es evaluado mediante una auditoría realizada por el cliente. Si alguna atención no cumple con los lineamientos establecidos, el trabajo es rechazado, teniendo que reprogramar y ejecutar nuevamente el trabajo sobre la parte observada, lo que afecta de manera negativa a los indicadores de desempeño del KPI mensual. ? Coordinar instalación de cercos perimétricos de estaciones requeridas. En las zonas rurales existen estaciones construidas dentro de terrenos que pertenecen a propietarios particulares, donde se requiere la instalación de cercos perimétricos con el fin de brindar mayor seguridad a los equipos y prevenir robos o daños a los equipos. Para ello, se envía al cliente un listado detallado de los sitios que requieren su atención, incluyendo su ubicación geográfica, imágenes referenciales y una propuesta económica. Esta información es evaluada por el cliente, quien toma la decisión final y da el visto bueno para proceder con la ejecución del trabajo. En caso contrario, si no se aprueba de inmediato, el sitio queda como pendiente para una atención futura, siendo el cliente quien determina el nivel de prioridad de cada intervención. 2.3.APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL 2.3.1. MATRIZ FODA PROPUESTA POR \[ALBERT S. HUMPHREY Se considera que esta técnica fue originalmente propuesta por Albert S. Humphrey durante los años sesenta y setenta en los Estados Unidos durante una investigación del Instituto de Investigaciones de Stanford que tenía como objetivo descubrir por qué fallaba la planificación corporativa. El análisis FODA consiste en estudiar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la persona o institución. Este análisis se creó como una herramienta que permita conocer la situación que presenta una organización. Se le atribuye a Albert S. Humphrey la creación del análisis FODA.\]\(#\) ANALISIS FODA APLICADA EN LA EMPRESA COMFICA FACTORES INTERNOS FORTALEZAS + DEBILIDADES - ¿Qué es lo que hacemos ¿Qué se puede mejorar?, que bien?, que hace que mi recursos pueden mejorar el empresa sea desempeño. importante FACTORES EXTERNOS OPORTUNIDADES + AMENAZAS - ¿Qué cambios se están dando en el cuáles son nuestras sector?, Cuales son las nuevas metas para este año tendencias en el mercado Tabla 1 Matriz FODA \(elaboración propia\) Como parte de mi experiencia laboral en COMFICA, utilicé la matriz FODA para identificar aspectos \[internos y externos que influyen en el desarrollo de las actividades en la empresa.\]\(#\) A continuación, se detallan los principales puntos encontrados: • Fortalezas El área de Servicio al Cliente ha logrado mantener altos niveles en sus indicadores de calidad \(KPIs\), con resultados entre 93% y 96%. Este buen desempeño nos diferencia frente a otras empresas del sector, reforzando la confianza de nuestros clientes y nuestra imagen como una empresa eficiente y responsable. • Debilidades Uno de los principales retos es el uso de subcontratas para realizar trabajos en campo. Esto limita el control directo sobre el personal, ya que la supervisión depende en gran parte de los encargados de cada empresa tercerizada. Esta situación puede generar retrasos en la retroalimentación y dificultades para garantizar la calidad inmediata del servicio. • Oportunidades Buscando mejorar la experiencia del cliente final \(IPT - Telefónica\), se han implementado varias mejoras operativas. Por ejemplo, se realizan mantenimientos preventivos en pozos a tierra, controles de pararrayos, mantenimiento de líneas eléctricas, instalación de bancos de baterías en zonas rurales y protección de gabinetes contra robos. Estas acciones no solo aseguran la continuidad del servicio, sino que también fortalecen la relación con el cliente al demostrar compromiso y mejora constante. • Amenazas En el sector de telecomunicaciones existe una fuerte competencia, especialmente en los procesos de licitación que realiza anualmente el cliente \(IPT - Telefónica\). Esto representa un riesgo constante, ya que cada contrato tiene una duración de hasta tres años. Por ello, es crucial mantener un desempeño sobresaliente en los indicadores de calidad, lo que permitirá renovar contratos y conservar nuestra posición en el mercado. 2.3.2. Aplicación del \[modelo de gestión del cambio de Kurt Lewin\]\(#\) al teletrabajo en Comfica Durante la pandemia, COMFICA tuvo que adaptarse rápidamente a un nuevo modelo de trabajo. Para entender este proceso de transformación, se puede aplicar el modelo de gestión del \[cambio propuesto por Kurt Lewin\]\(#\), que \[se divide en tres etapas: descongelamiento, cambio y recongelamiento.\]\(#\) • Descongelamiento \[En esta etapa\]\(#\) inicial, la empresa \[se\]\(#\) enfrentó a \[la necesidad\]\(#\) urgente \[de\]\(#\) modificar su manera de trabajar. La emergencia sanitaria hizo imposible continuar con el trabajo presencial, por lo que fue necesario que tanto la empresa como los trabajadores entendieran que el cambio era inevitable. Esto implicó cuestionar las rutinas tradicionales y preparar al equipo para una nueva forma de operar. • Cambio o transición Ya convencidos de la necesidad de cambiar, se empezó a trabajar de manera remota. Todo el personal comenzó a realizar sus tareas desde casa, usando herramientas como Zoom y Microsoft Teams para las reuniones y la coordinación diaria. Además, se implementaron sistemas para seguir las rutas del personal de campo mediante GPS, en conjunto con el proveedor IPT. También se ofrecieron capacitaciones para aprender a usar las plataformas digitales y el sistema web que controla las labores en campo. Los horarios también cambiaron: pasamos de un horario fijo de 8 horas a turnos rotativos 24/7, adaptados a las exigencias del servicio. • Recongelamiento Con el tiempo, tanto el personal como la empresa lograron adaptarse al nuevo modelo de teletrabajo. Esta modalidad dejó de ser temporal para convertirse en una parte estable del funcionamiento diario de COMFICA. Se establecieron nuevas rutinas, se formalizaron los procesos digitales y el uso de las herramientas tecnológicas se volvió algo habitual. De esta forma, el teletrabajo se integró a la cultura de la organización y sigue siendo una práctica vigente y funcional. 2.3.3. Aplicación del ciclo de Deming En los años 1950, el estadístico estadounidense William Edwards Deming, estructuró el modelo en las cuatro etapas que hoy conocemos como PHEA: Planificar, Hacer, Estudiar y Actuar. Aunque popularmente](#)

se le conoce como el "Ciclo de Deming" Hoy en día, [el Ciclo de Deming se aplica en todo el mundo](#) en procesos de [mejora continua](#), gestión operativa, planificación estratégica y control de calidad, siendo un modelo práctico, adaptable y eficaz para lograr resultados sostenibles en cualquier organización. A continuación, se muestra una tabla de pasos del ciclo de Deming Figura 1: [Ciclo de Deming](#) Tomando [como base el Ciclo de Deming](#) (PDCA), se ha elaborado una tabla que detalla [los procesos que se llevan a cabo en la empresa](#) COMFICA. Esta estructura permite identificar, organizar y mejorar continuamente cada actividad, [asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y](#) eficiencia operativa. Pasos PLANIFICAR HACER VERIFICAR O ESTUDIAR Definición Efectos Objetivo: Es entender que la calidad en se planifica antes de iniciar el trabajo, nuestro servicio depende en obtener un se inspecciona, se prevé los resultados indicador KPI aceptable por el cliente. Objetivo: ejecutar los trabajos de acuerdo se realiza un plan de trabajo a los lineamientos establecidos. Objetivo: Se revisan los trabajos se revisa, verifica los trabajos culminados para verificar que estén realizados alineados con los lineamientos se actúa para mejorar el proceso ACTUAR Tabla 2 Ciclo de Deming aplicado en la empresa establecidos por el cliente. Si durante la revisión se verifica que el trabajo requiere alguna mejora, se procede a su Re ejecución. - Planificar En COMFICA, es clave entender que la calidad del servicio que ofrecemos se mide, en gran parte, por los resultados del KPI. Este indicador nos muestra qué tan bien se están haciendo las atenciones y sirve como una guía para saber si estamos cumpliendo con lo que el cliente espera. Mantener un buen KPI no solo refleja un buen desempeño, sino que también ayuda a [asegurar la satisfacción del cliente y a conservar el](#) contrato vigente. - Hacer Los trabajos se ejecutan siguiendo los procedimientos y normas establecidos tanto por el cliente como por la empresa. Esto implica respetar los estándares de calidad, seguridad y los tiempos de entrega definidos, para garantizar un servicio eficiente y confiable. - Verificar (o estudiar) Una vez realizado el trabajo, se revisa cuidadosamente. Si se detecta que algo no está dentro de lo esperado o se puede mejorar, se vuelve a intervenir. Esto permite mantener el KPI en niveles aceptables y asegurar que el servicio cumpla con los estándares acordados. - Actuar Finalmente, se hace una revisión final de los trabajos completados para confirmar que todo esté en orden y cumpla con lo solicitado por el cliente. Esto ayuda a evitar observaciones, retrabajos y asegura que el servicio entregado sea de calidad, fortaleciendo la confianza del cliente en la empresa. CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO 3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA En la empresa Comfica se identificó [uno de los principales problemas en el área](#) técnica [de](#) campo: [la falta de capacitaciones frecuentes y una inducción integral para el nuevo personal ingresante](#). Estas inducciones no solo debieron enfocarse en la parte práctica y operativa en campo, sino también en el conocimiento de los equipamientos instalados en las estaciones. Durante el [año 2020](#), con [la llegada de la pandemia por COVID-19](#), se produjo [una gran](#) reducción del personal en campo y administrativo, debido a la disminución de trabajos operativos. Esto generó una sobrecarga en el personal activo, ya que muchos tuvieron que asumir responsabilidades adicionales. Como consecuencia, se produjo una baja en la calidad del servicio al cliente Telefónica, lo que ocasionó múltiples quejas y reclamos. Ante esta situación, se volvió a contratar personal técnico de campo, pero surgieron nuevos problemas: el uso inadecuado de las aplicaciones móviles para registrar informes, demoras en la atención, y por ende penalidades económicas impuestas por el cliente. Además, muchos de estos trabajadores no contaban con la experiencia ni capacitación adecuada, lo que se reflejaba en trabajos con observaciones y baja calidad. ? FODA aplicado a la empresa Comfica: - Fortalezas: A pesar de las restricciones sanitarias, en el sector de telecomunicaciones se contaban con permisos especiales para movilizar al personal técnico y así atender incidencias, cumpliendo los protocolos de bioseguridad necesarios para proteger tanto al técnico como a los propietarios de los sitios visitados. Se recibía apoyo del cliente Telefónica mediante capacitaciones técnicas especializadas cuando eran solicitadas. La empresa Comfica cuenta con un área de soporte interno de ingeniería que brinda asistencia técnica al personal de campo en tiempo real. Se incentiva el buen desempeño mediante tarjetas de bonificación entregadas cada tres meses al personal destacado. - Debilidades: El área de logística y almacén no asistía de forma presencial durante los primeros meses de la pandemia, lo que causó desabastecimiento de materiales y equipos. Las restricciones en puertos y aeropuertos impidieron las importaciones, haciendo que algunas estaciones permanezcan inoperativas por semanas o incluso meses hasta conseguir los repuestos necesarios. A pesar de contar con experiencia en el rubro, no siempre se alcanzaban los KPIs de calidad, especialmente en temporadas de alta demanda, ya que el personal disponible no cubría todas las atenciones a tiempo, afectando el cumplimiento de los SLA. La contratación urgente de nuevo personal derivó en una formación incompleta, reflejándose en atenciones con observaciones por parte del cliente. - Oportunidades: Contar con un personal médico interno que brindaba charlas constantes sobre prevención y concientización del COVID-19, promoviendo medidas de cuidado tanto en campo como en casa. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permitieron que parte del personal administrativo pudiera laborar desde casa de forma efectiva. - Amenazas: Una de las amenazas más críticas fue el riesgo de contagio del personal técnico de campo, lo que podía no solo afectar su salud gravemente, sino también exponer a sus familias. Esto generaba incertidumbre y temor en el equipo, así como una constante preocupación por las posibles bajas operativas que afectaban el cumplimiento del servicio. **3.2. TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA** La Teoría de la Administración por Objetivos (MBO), propuesta por Peter Drucker, sostiene que para que una organización funcione bien, es necesario que todos los niveles trabajen en conjunto hacia metas claras, previamente definidas y acordadas. Esta teoría también destaca la importancia de que los trabajadores participen [activamente en la planificación, ejecución y evaluación de](#) esas metas. En el caso de COMFICA, empresa del sector telecomunicaciones, [la pandemia del COVID-19 puso en evidencia](#) algunas limitaciones en [la aplicación de](#) este enfoque. Debido a la urgencia del contexto, se tomaron decisiones rápidas sin una revisión adecuada de los objetivos establecidos, lo que provocó una falta de alineación entre lo que se esperaba lograr y lo que realmente se necesitaba en ese momento. Esta situación terminó afectando el desempeño general de la empresa. Desde la perspectiva de Drucker, uno de los principales problemas fue que muchos colaboradores no tenían claro qué se esperaba de ellos durante el trabajo remoto ni cómo sus tareas contribuían a los objetivos generales de la empresa. Además, al no ser incluidos en la redefinición de estos objetivos, se sintieron menos comprometidos y con menor sentido de pertenencia. A esto se sumó la caída o cierre de algunas empresas subcontratistas y clientes, lo que generó una mayor carga operativa para COMFICA, ya que tuvo que asumir tareas que antes eran tercerizadas. Esto provocó cambios en los procesos internos sin una planificación clara basada en metas concretas ni una evaluación continua del desempeño, lo cual va en contra de los principios básicos de la MBO. En resumen, COMFICA enfrentó dificultades para ajustar sus objetivos de forma estructurada y para alinear el trabajo de sus colaboradores con las nuevas prioridades organizacionales. Esto afectó la productividad, la eficiencia en los procesos y la motivación del personal, factores clave para lograr una gestión orientada a resultados. Figura 2 [Teoría de administración por objetivos de](#) Peter Drucker [La teoría de la Administración Científica](#), propuesta [por Frederick Taylor a comienzos del siglo XX](#), sostiene que [una](#) empresa puede mejorar su rendimiento si organiza sus tareas siguiendo principios técnicos y bien estructurados, dejando de lado la improvisación. Este enfoque se basa en la especialización de funciones, la estandarización de procesos y la supervisión constante del trabajo. 33 Durante la pandemia del COVID-19, COMFICA, empresa del sector telecomunicaciones, enfrentó varios desafíos relacionados con la organización del trabajo. El paso repentino al teletrabajo trajo consigo confusión en los roles del personal, descoordinación entre áreas y una caída en la eficiencia operativa. Desde el enfoque de Taylor, esto refleja una falta de división clara de tareas y planificación adecuada. Uno de los pilares de la teoría taylorista es la mejora continua a través del análisis de tiempos y movimientos. Sin embargo, en COMFICA, la modalidad remota dificultó la aplicación de estos métodos. La falta de control directo sobre las actividades diarias y la ausencia de métricas claras generaron una baja productividad en algunos equipos. Otro aspecto clave señalado por Taylor es la correcta selección y formación del personal. En el caso de COMFICA, se presentaron limitaciones en la capacitación digital y en la adaptación del personal a nuevas herramientas tecnológicas. Esto afectó [la capacidad de la empresa para responder con rapidez a las](#) exigencias [del](#) trabajo remoto, especialmente en lo que respecta a la coordinación en línea, el uso de plataformas virtuales y el manejo de sistemas de control a distancia. En conclusión, desde el enfoque de la Administración Científica, se puede ver que COMFICA necesitaba fortalecer la planificación de sus procesos, estandarizar tareas y brindar capacitación específica para adaptarse de forma efectiva a un entorno laboral cambiante. Aplicar estos principios, incluso en el trabajo remoto, ayudaría a mejorar su productividad y eficiencia organizacional. Figura 3 Administración científica de Taylor W. Edwards Deming fue un experto en calidad que propuso que las empresas deben mejorar sus procesos todo el tiempo. Él creía que, para tener buenos resultados, se necesita trabajar en equipo, con buenos líderes, y siempre pensando en lo [que necesita el cliente](#). En el caso de COMFICA, la pandemia reveló varios problemas. Por ejemplo, no estaban listos para trabajar a distancia. No había procesos claros, faltaba coordinación entre

áreas y se usaban pocas herramientas digitales. Según Deming, esto no es culpa de los trabajadores, sino del sistema. Uno de sus métodos más conocidos es [el ciclo PHVA \(Planear, Hacer, Verificar, Actuar\), que ayuda a mejorar los procesos paso a paso](#). En la pandemia, COMFICA no pudo aplicarlo bien porque no hubo una buena planificación ni respuesta rápida, lo cual afectó el trabajo y la motivación del personal. Según esta teoría, la empresa necesita cambiar desde adentro. Debe capacitar más a su personal, mejorar el liderazgo y fomentar la participación. Así podrá adaptarse mejor a los cambios y mejorar su productividad sin afectar el bienestar de sus empleados. Henri Fayol fue otro pensador que dijo que toda empresa debe organizarse bien. Él propuso cinco funciones básicas: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. También habló de principios como tener jefes claros, reglas justas y orden en las tareas. Después de la pandemia, COMFICA tuvo problemas en su organización. Por ejemplo, cambió funciones de los trabajadores sin planificar bien y no siempre trató a todos con equidad. Según Fayol, eso afecta la eficiencia. Por eso, desde esta teoría, la empresa debe reforzar su organización. Necesita mejorar la comunicación, el control del trabajo y el liderazgo para poder enfrentar futuros cambios.

3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

El cambio del trabajo presencial al remoto afectó mucho a COMFICA. Al inicio de la pandemia, la empresa perdió casi el 80 % de sus ingresos porque todas sus actividades eran presenciales y no se podían hacer por las restricciones sanitarias. Esto obligó a la empresa a cambiar su forma de trabajar. Con el tiempo, y en coordinación con su cliente, logró reactivar sus servicios, pero tuvo muchas dificultades. Este cambio afectó no solo la parte económica, sino también la organización interna. El teletrabajo trajo confusión, desorden y menor productividad. Esto mostró que la empresa necesitaba mejorar sus procesos internos y ser más flexible para adaptarse a situaciones como esta.

3.3.1: Esquema Comparativo de Análisis de la Problemática de COMFICA según Teorías de la Administración

Autor / Teoría Peter Drucker (MBO) Frederick Taylor (Administración Científica) Principios Clave Establecimiento de objetivos claros y medibles Participación del trabajador en la planificación Alineación entre metas y funciones Division racional del trabajo Estudios de tiempos y movimientos Capacitación y supervisión científica Problemática Observada en COMFICA Desfase entre objetivos organizacionales y operativos. Falta de claridad en roles y baja motivación en el trabajo remoto. Causa según la teoría No se reformularon los objetivos tras el cambio de contexto. No hubo participación activa del personal. Sugerencia de mejora Redefinir metas institucionales post- pandemia con participación del personal. Establecer indicadores claros para cada función. Desorganización operativa durante el teletrabajo. Baja eficiencia y falta de indicadores de desempeño. Ausencia de planificación científica y estandarización de tareas en modalidad remota. Aplicar métodos científicos a los procesos digitales. Capacitación técnica específica para el trabajo remoto. W. Edwards Deming (TQM) Henri Fayol (Teoría Clásica) Ciclo PHVA Mejora continua Liderazgo participativo y enfoque sistémico Planificación, organización, dirección, coordinación, control 14 principios administrativos Procesos poco estandarizados, baja calidad de gestión, desmotivación laboral y falta de retroalimentación. Descoordinación interna, pérdida de eficiencia, dificultades en organización del trabajo remoto. Falta de liderazgo enfocado en la mejora continua. No se aplicó el ciclo PHVA. Fallas en las funciones de coordinación y control. No se aplicaron los principios de equidad y orden. Implementar mejora continua en procesos. Fomentar la capacitación y eliminar barreras para la motivación del personal. Reforzar estructura administrativa, liderazgo y comunicación interna. Alinear funciones con objetivos estratégicos. Tabla 3 Análisis comparativo según teorías 3.3.2 Conclusiones. ¿Cada teoría nos permite analizar diferentes dimensiones del problema en COMFICA. ¿La pandemia evidenció fallas estructurales en la gestión por objetivos, en la organización científica del trabajo, en la calidad de los procesos, y en la coordinación administrativa. ¿Las soluciones requieren un enfoque multidimensional: rediseño de objetivos, capacitación técnica, liderazgo participativo y mejora continua.

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

[A partir del análisis de la problemática identificada en](#) la empresa COMFICA, se plantean las siguientes alternativas de solución, orientadas a incrementar la productividad del personal, fortalecer su bienestar y facilitar una adecuada transición y adaptación al teletrabajo en el contexto post-pandemia.

4.1.1. Alternativa 1: Programa Integral de Capacitación Técnica y Digital

Esta propuesta busca implementar un plan de formación continua dirigido tanto al personal técnico como administrativo. El enfoque estará centrado en el uso de herramientas digitales, el cumplimiento de protocolos de seguridad operativa, el manejo de aplicaciones móviles para la gestión de reportes, así como en el desarrollo de competencias técnicas específicas del sector telecomunicaciones. Ventajas: • Contribuye a mejorar el desempeño del personal, tanto en labores de campo como de oficina. • Disminuye la incidencia de errores operativos y observaciones por parte del cliente. • Aumenta la motivación y el sentido de compromiso al brindar al equipo mayor preparación. Desventajas: • Supone una inversión inicial en plataformas digitales, instructores especializados y materiales didácticos. • El impacto positivo en la productividad puede no evidenciarse de manera inmediata. Sustento Teórico: Esta propuesta se apoya en [los principios de la Administración Científica de Frederick Taylor](#), que promueve [la capacitación como medio para optimizar el rendimiento laboral](#), así como [en el Ciclo PHVA \(Planear-Hacer-Verificar-Actuar\) de W. Edwards Deming](#), el cual enfatiza la mejora continua en los procesos organizacionales.

4.1.2. Alternativa 2: Rediseño del Sistema de Evaluación por Objetivos (MBO)

Consiste en reestructurar el sistema actual de evaluación del desempeño, estableciendo metas claras, medibles y alcanzables por cada área, con un enfoque orientado a resultados. Estas metas [deberán estar alineadas](#) con [los objetivos estratégicos de la](#) empresa y ser revisadas periódicamente con la participación activa de los colaboradores. Ventajas: • Favorece la responsabilidad individual y el compromiso con los resultados. • Permite una evaluación más objetiva del desempeño mediante indicadores cuantificables. • Facilita el seguimiento del cumplimiento de los KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) y SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio). Desventajas: • Requiere del compromiso sostenido de la alta dirección para su implementación efectiva. • Podría generar presión en el personal si no se acompaña con una adecuada gestión del clima laboral. Sustento Teórico: Esta alternativa se basa en el enfoque de la Administración por Objetivos (MBO) propuesto por Peter Drucker, el cual promueve una gestión participativa centrada en el logro de resultados concretos, integrando al colaborador en la planificación y evaluación de su desempeño.

4.1.3. Alternativa 3: Fortalecimiento del Liderazgo y la Comunicación Interna

Se propone establecer un sistema de comunicación organizacional más dinámico y eficiente, que contemple reuniones virtuales periódicas, boletines informativos, canales digitales de consulta técnica y espacios de retroalimentación continua. Además, se sugiere capacitar a los líderes de área en habilidades de liderazgo adaptativo, manejo del cambio y gestión de equipos en entornos virtuales. Ventajas: • Mejora el clima organizacional y refuerza el sentido de pertenencia del equipo. • Facilita [la toma de decisiones oportunas y basadas en](#) información clara. • Fortalece la cultura organizacional ante escenarios de incertidumbre. Desventajas: • Requiere cambios en la cultura organizacional, los cuales pueden tomar tiempo en consolidarse. • Puede haber [resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores](#), especialmente en las etapas iniciales. Sustento Teórico: Esta propuesta se sustenta en las funciones administrativas de Henri Fayol, que destacan [la importancia de la coordinación y la comunicación](#) en la gestión empresarial, así como en [el Modelo de Gestión del Cambio de Kurt Lewin](#), que propone una transición estructurada y progresiva hacia nuevas formas de trabajo.

4.1.4. Alternativa 4: Automatización de Procesos y Optimización del Teletrabajo

Se plantea incorporar soluciones tecnológicas como sistemas ERP, plataformas colaborativas y herramientas CRM que permitan automatizar tareas rutinarias, mejorar la trazabilidad de procesos y facilitar la supervisión remota. Asimismo, se considera fundamental reforzar la infraestructura digital, asegurando la disponibilidad de equipos, conectividad y licencias necesarias. Ventajas: • Incrementa la eficiencia operativa y reduce la carga administrativa. • Facilita el monitoreo en tiempo real de indicadores clave de desempeño. • Permite consolidar el teletrabajo como una modalidad sostenible y eficiente. Desventajas: • Implica una inversión considerable en tecnología y capacitación. • Supone un cambio en los esquemas tradicionales de trabajo, lo cual puede generar resistencia. Sustento Teórico: Esta alternativa se fundamenta en el Ciclo PHVA de Deming, que promueve [la mejora continua a través de la](#) planificación [y evaluación](#) sistemática, y [en la Teoría de la Administración Científica de Taylor](#), que impulsa [el uso de herramientas tecnológicas](#) como medio [para elevar la productividad](#) laboral.

4.1.5. Conclusión

Las alternativas de solución propuestas abordan de manera integral los principales desafíos que enfrenta la empresa COMFICA en el contexto del teletrabajo post-pandemia. Cada una de ellas se enfoca en áreas clave para la mejora continua, como la capacitación del personal, la gestión por objetivos, el liderazgo organizacional y la incorporación de tecnología. La implementación de un programa de capacitación técnica y digital representa una base sólida para potenciar las habilidades del personal, lo cual [tiene un impacto directo en la calidad del servicio](#). Por su parte, [la](#) reestructuración del sistema de evaluación por objetivos permite alinear los esfuerzos individuales con las metas institucionales, promoviendo un enfoque en resultados. Asimismo, fortalecer el liderazgo y la comunicación interna contribuye significativamente al clima organizacional y a la cohesión de los equipos de trabajo.

Finalmente, la automatización de procesos y el fortalecimiento del teletrabajo ofrecen una solución sostenible, orientada a la eficiencia operativa y la adaptación tecnológica. Si bien cada alternativa presenta ventajas particulares, también requieren de un compromiso institucional sostenido, inversión inicial y gestión del cambio adecuada. Por ello, su aplicación no debe entenderse como acciones aisladas, sino como componentes de una estrategia articulada que apunte al desarrollo organizacional y al bienestar de los colaboradores.

4.1.6. Matriz comparativa de alternativas de solución

ALTERNATIVA DESCRIPCIÓN VENTAJAS

a. Capacitación técnica y Formación continua -Mejora de desempeño digital herramientas digitales, -Reducción de errores protocolos y competencias -Aumento de motivación técnicas. b. Evaluación por objetivos (MBO) Metas claras y medibles, alineadas a objetivos empresariales y revisadas con los equipos. c. Liderazgo y comunicación Interna d. Automatización y Teletrabajo Mejora de canales internos y formación de líderes en gestión del cambio y equipos remotos. Implementación de Software de gestión, -Responsabilidad individual -Evaluación objetiva - seguimiento de KPIs y SLAs - Mejor Clima laboral - Toma de decisiones informada -Refuerzo de cultura organizacional -Mayor eficiencia -seguimiento de tareas plataformas colaborativas -optimización del e infraestructura digital. teletrabajo

Tabla 4 Matriz comparativa Nota elaboración propia

4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Con el objetivo de identificar la alternativa más factible y efectiva para afrontar la problemática que atraviesa la empresa COMFICA en el contexto post-pandemia, se ha realizado una evaluación comparativa basada en cinco criterios fundamentales: El impacto en la productividad. La contribución al bienestar del personal. El costo de implementación. La facilidad de la aplicación. La sostenibilidad en el tiempo. Las alternativas han sido valoradas en una escala del 1 al 5, 1 representa el nivel más bajo de cumplimiento y el 5 el nivel más alto. Se ha realizado una tabla con los resultados

Impacto Bienestar Alternativa en la del Costo Facilidad sostenibi puntaje productivi personal lidad dad Capacitación 4 4 3 4 4 19 Evaluación 5 3 3 3 5 19 Liderazgo y capacitación 3 5 interna Automatizació n en el 5 3 teletrabajo Tabla 5 Tabla de resultados Nota. Elaboración propia

4.2.1. Análisis Comparativo 4 4 2 3 4 5 20 18

La alternativa con mayor puntaje total es el número 3: Fortalecimiento del liderazgo y la comunicación interna con un total de 20 pts. Destaca principalmente en su impacto sobre el bienestar del personal y su viabilidad a largo plazo. Su efecto sobre la productividad no puede ser evidente de inmediato pero su capacidad para consolidar equipos integrados y generar un entorno organizacional saludable lo convierte en una opción estratégica como clave. En cuanto a las alternativas 1 y 2 tienen un mismo puntaje donde el primero está centrado en la capacitación técnica y digital, presenta un potencial para elevar la eficiencia operativa al asignar al personal de herramientas para el desempeño de sus funciones y la Segunda que es Administración por objetivos, esta fortalece la planificación la claridad y el seguimientos en los resultados sinodo de manera útil en el trabajo remoto. La alternativa 4, es la automatización de procesos y fortalecimiento del teletrabajo nos muestra un alto potencial para aumentar la productividad pero como limitación esta en su alto costo de implementación.

4.2.2. Conclusión de la evaluación.

Luego de realizar un análisis sobre [las ventajas y desventajas de cada una de las opciones](#) se llega a una conclusión que la alternativa 3 con la alternativa 1 representa una estrategia equilibrada. Donde permitirá fortalecer las habilidades del personal siempre que se consolide un entorno organizacional favorable. Esta propuesta está enfocada dentro de los fundamentos [de la Gestión del Cambio de Kurt Lewin](#), La administración por objetivos [de Peter Drucker](#), el Ciclo PHVA de Deming, estos enfoques se destacan por su orientación al mejoramiento continuo, la participación activa del equipo, la planificación estratégica. Este recorrido progresivo y realista se adapta de manera efectiva en las necesidades de la empresa

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

4.3.1. objetivos generales Fortalecer el liderazgo, la comunicación interna del personal de la Empresa Comfica para mejorar la productividad y el bienestar en el contexto del teletrabajo en el periodo post pandemia.

4.3.2. Fortalecimiento del liderazgo y la comunicación interna. Actividad Descripción Responsable Recursos necesarios

Diagnóstico de la Evaluar los canales Recursos Humanos Entrevistas, comunicación existentes, Encuestas interna intercambios de información Diseño del plan de Crear canales Recursos Humanos Software de gestión comunicación digitales, interna responsables, constancia de comunicación Implementación de Creación de grupos Sistemas Plataformas canales digitales de whatsAap, digitales teams, mails, Capacitación Talleres que son Consultor externo, Materiales, espacio dirigidos a Recursos Humanos virtual supervisores, coordinadores sobre el liderazgo remoto, Reuniones Establecer Líderes de cada Calendario virtuales periódicas reuniones área compartido semanales por áreas y reuniones de gerencia mensual

Tabla 6 Tabla de programaciones Nota Elaboración propia Tiempo estimado 3 semanas 3 semanas 1 mes 1 mes permanente

4.3.3. Programa de capacitación técnica digital Actividad Descripción Responsable Recursos

Tiempo necesarios estimado Identificar las Evaluación de RR. HH y jefes Fichas de 3 semanas brechas internas requerimientos de área exámenes de capacitación técnica Diseño del plan Elaborar un Área técnica y Cronograma, 3 semanas de capacitación cronograma de RR. HH capacitadores talleres virtuales y presenciales Implementación

Desarrollo de Capacitadores Presentaciones, 3 semanas de sesiones por internos materiales, capacitaciones niveles grupos Evaluación Exámenes RR. HH informes Una semana por después de las prácticos, capítulo capacitaciones encuestas para medir el aprendizaje Certificación Reconocimiento RR.HH. y Certificados, permanente interna al personal que gerencia logre de manera satisfactoria

Tabla 7 Tabla de programación para capacitación Nota Elaboración propia 48

4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN Detalle Cantidad Costo unitario soles Costo total

Diagnostic de Entrevistas, 1 1,500 1,500 comunicación y aplicación de brechas tecnicas encuestas, análisis de datos Consultoria en Contrato de 1 6,000 6,000 liderazgo y consultor externo comunicacion interna Talleres 3 sesiones virtuales 3 1,000 3,000 de tres horas cada una para 30 líderes Desarrollo del plan Diseño e 1 2,500 2,500 implementacion de canales digitales, reuniones Plataforma Licencia anual 1 2,000 2,000 basica de plataforma google, teams Capacitaciones 3 módulos uso de 4 1,500 6,000 técnicas digitales herramientas digitales, apps, móviles Materiales Recursos didácticos, 50 manuales 25 1,250 elaboración de guías Evaluaciones y Aplicación de 50 manuales 20 certificaciones pruebas mas entrega de certificados Infraestructura y Equipos, 1 paquete básico 4,500 soporte tecnologico mantenimientos de pcs, tablets, licencias, soporte eventualidades Imprevistos y - - ajustes

Tabla 8 Costo de implementación Nota Elaboración Propia La inversion total es aproximadamente S/. 30,525.

4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

1,000 4,500 2,275 Con el objetivo de validar la viabilidad de la propuesta seleccionada que integra el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación interna junto con un programa integral de capacitación técnica y digital, se ha realizado un análisis de factibilidad en [tres dimensiones clave: técnica, económica y operativa](#).

4.5.1. Factibilidad Técnica Desde el punto de vista técnico, la propuesta es viable, ya que

aprovecha recursos tecnológicos con los que actualmente cuenta la empresa. Herramientas como el correo institucional, plataformas de videollamadas (Microsoft Teams, Google Meet) y canales de comunicación interna (WhatsApp Business, redes corporativas) permiten ejecutar las actividades sin requerir nuevas inversiones significativas en infraestructura. Además, las capacitaciones pueden desarrollarse de manera virtual, lo que facilita su implementación sin comprometer la operatividad ni generar gastos logísticos elevados. El personal cuenta con conocimientos básicos en tecnologías digitales, y existen soluciones de software de bajo costo o gratuitas (como Google Workspace o Moodle) que pueden utilizarse.

- Infraestructura disponible: Tecnología básica ya instalada.
- Soporte técnico: El equipo posee competencias digitales esenciales.
- Acceso a herramientas: Disponibilidad de plataformas accesibles y funcionales.

4.5.2. Factibilidad Económica

La inversión estimada asciende a S/. 30,525, una cifra razonable en proporción a los beneficios esperados. Este presupuesto puede financiarse con recursos internos, mediante la optimización de gastos, o a través de fuentes externas, como programas estatales de cofinanciamiento empresarial. Se proyecta un retorno favorable de esta inversión, evidenciado en mejoras en los indicadores de productividad, una mayor estabilidad del equipo humano y una reducción de errores operativos.

- Relación costo-beneficio: Alta, con impactos positivos proyectados.
- Opciones de financiamiento: Posibilidad de implementación escalonada o con apoyo externo.
- Beneficios esperados: Mejora en KPIs, eficiencia operativa y retención de talento.

4.5.3. Factibilidad Operativa

A nivel operativo, la propuesta guarda coherencia con los objetivos institucionales actuales de COMFICA, principalmente en el contexto de adaptación post-pandemia. Su implementación no considera una interrupción de las actividades cotidianas, ya que puede ejecutarse en fases, con horarios programados y mediante una metodología flexible.

- Compatibilidad con los procesos existentes: Alta.
- Implicación del personal: Positiva, al responder a necesidades reales.
- Gestión del cambio: Acompañada por estrategias de liderazgo y comunicación.

CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado sobre el teletrabajo en la empresa COMFICA durante el periodo post-pandemia, se concluye lo siguiente:

- El teletrabajo [se ha convertido en una herramienta útil y necesaria](#), sobre todo en empresas del sector telecomunicaciones. Sin embargo, también ha traído retos importantes como el control de tareas, la comunicación entre áreas y el bienestar del personal.
- La productividad del personal no solo depende del lugar donde trabaja, sino también de otros factores como la

organización, la claridad de los objetivos, el apoyo de los jefes y la capacitación continua. • El bienestar de los trabajadores es clave para mantener buenos resultados. Si no se sienten apoyados o reconocidos, su motivación baja, lo que afecta al rendimiento general. • La mejor solución para COMFICA es combinar una buena comunicación interna con capacitación técnica. Esto permite que los trabajadores estén mejor preparados, [se sientan parte del equipo y se adapten mejor a los cambios](#). 52 • Aplicar modelos de gestión como los de Drucker, Deming, Lewin, Taylor y Fayol ayudó a entender mejor el problema y encontrar soluciones prácticas y sostenibles para la empresa en este nuevo contexto de trabajo. En conclusión, COMFICA puede mejorar su productividad y clima laboral si apuesta por un liderazgo cercano, buena comunicación y formación constante, adaptándose poco a poco a un modelo de trabajo más moderno y eficiente.

RECOMENDACIONES • Fortalecer la comunicación interna a través de canales claros y accesibles, como reuniones virtuales periódicas, boletines informativos y grupos digitales, para que todo el personal esté informado y [alineado con los objetivos de la empresa](#). • Capacitar [de](#) manera constante al personal técnico y administrativo, especialmente en el uso de herramientas digitales y buenas prácticas del sector telecomunicaciones, con el fin de mejorar el desempeño y reducir errores operativos. • Capacitar a los líderes de área en habilidades de gestión de equipos y liderazgo adaptativo, para que puedan acompañar mejor a sus equipos en el proceso de adaptación al teletrabajo y mejorar el clima laboral. • Implementar una evaluación por objetivos clara y justa, donde cada trabajador sepa qué se espera de él y pueda recibir retroalimentación oportuna. Esto también ayuda a enfocar los esfuerzos y medir mejor los resultados. • Aplicar los cambios de forma gradual y planificada, respetando los tiempos de adaptación del personal, y contando [siempre con el apoyo del área de recursos humanos](#). Buscar financiamiento o apoyo externo para las iniciativas de capacitación y mejora tecnológica, aprovechando los programas estatales o convenios del sector. Con estas acciones, COMFICA podrá adaptarse mejor a los nuevos retos del trabajo post- pandemia, cuidando tanto la productividad como el bienestar de su equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS [Garzón Castrillón, M. A. \(2005\). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.](#) [Robbins, S. P., DeCenzo, D. A. \(2009\). Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones. España: Pearson Educación.](#) [Sánchez Huerta, D. \(2020\). ANÁLISIS FODA O DAFO. España: Bubok Publishing.](#) [Planes Estratégicos de Seguridad Vial. Fundamentos y casos prácticos. \(2007\). España: Tráfico Vial.](#) [Yoder-Wise, P. S., Kowalski, K., Sportsman, S. \(2023\). La trayectoria hacia el liderazgo: Cómo se construye un liderazgo capaz de crear un legado. España: Elsevier. \[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000300095\]\(http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000300095\)](#) <https://revistas.uniscjsa.edu.pe/index.php/Yotantsipanko/article/view/2/2> <https://www.psiconetwork.com/la-teoria-del-cambio-de-kurt-lewin-transformacion-y-adaptacion-en-contextos-organizacionales/> <https://www.ingenieriadecalidad.com/2020/02/ciclo-de-deming.html> <https://revistacompleta.com/la-administracion-cientifica-de-taylor> <https://economipedia.com/definiciones/14-principios-de-administracion-henri-fayol.html> 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 42 43 44 45 46 47 49 50 51 53 54 55