

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
(UAPA)**

ESCUELA DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Informe Final de Investigación Presentado Como Requisito Para Optar Por el Título de
Magister en Gerencia de Recursos Humanos

**GESTIÓN DEL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA VOICE TEAM EN EL PERÍODO
ABRIL–JUNIO, 2022**

SUSTENTADO POR

María Esther Grullón Rodríguez

ASESORA

Martha Edith Rosario Pérez, MBA

Santiago de los Caballeros

República Dominicana

Octubre, 2022

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
I. El Problema de investigación	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Sistematización del problema	6
1.4 Objetivo General.....	7
1.4.1. Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación.....	8
1.6 Delimitación	9
1.7 Limitación.....	9
1.8 Operacionalización de las variables	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2. Marco teórico	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2.1. Antecedentes internacionales.....	16
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	19
2.3. Bases Teóricas que sustentan la investigación	20
2.3.1. Gestión humana y el comportamiento organizacional	20
2.3.2 Cambio y manejo del cambio	22
2.3.3. Concepto de satisfacción laboral	23
2.3.4. Factores incidentes en la satisfacción laboral	23
2.3.5. Componentes del desempeño laboral.....	25
2.3.6. La gestión del desempeño laboral	27
2.3.7. El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral.....	28
2.4. Generalidades del teletrabajo.....	29
2.4.1. Evolución del teletrabajo	29
2.4.2. Competencias para teletrabajar	36
2.4.3. Modalidades del Teletrabajo	37
2.5. Características del teletrabajo.....	37

2.6. Objetivos del teletrabajo	38
2.7. Ventajas del teletrabajo y Beneficios del teletrabajo	38
2.8. Desventajas del teletrabajo	40
2.9. Tipos del teletrabajo	41
2.11. Niveles del teletrabajo	44
2.12. Puntos críticos en relación al teletrabajo	46
2.13. Regulaciones legales del teletrabajo.....	47

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, diseño y tipo de investigación.....	51
3.1.1. Enfoque.....	51
3.1.2. Método	52
3.1.3. Diseño.....	52
3.1.4. Tipo de Investigación.....	52
3.2. Técnicas e instrumentos	53
3.2.1. Técnicas	53
3.2.1.1 La entrevista.....	54
3.2.1.2. La encuesta	54
3.2.1.3. Análisis documental.....	55
3.2.2. Instrumentos	55
3.3. Población y Muestra.....	56
3.4. Validez y confiabilidad	57
3.5. Procedimiento para la recolección de datos	57
3.6. Procedimiento para el análisis de datos.....	58

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de los datos	60
4.1.1. Presentación e interpretación del cuestionario aplicado a Mandos Medios y Personal Técnico de Servicio	60
4.2. Resultados de la entrevista con la Gerente de Recursos Humanos.....	82
4.3. Análisis de los resultados	83
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	103

APENDICES Y ANEXOS

APENDICE A

APENDICE B

ANEXOS

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral en la empresa Voice Team, que tuvo en el período marzo–agosto 2020. Es de alto valor para las empresas la evaluación de impacto en los cambios realizados, dada la imperiosa necesidad de lograr la máxima eficiencia de los sistemas de trabajo de manera que favorezcan el mejor desempeño del personal y, con ello, asegurar el logro de sus objetivos empresariales.

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, método deductivo, diseño no experimental, de tipo transversal, de campo y descriptivo. Las técnicas utilizadas fueron: la entrevista, la encuesta y el análisis documental. De una población de 110 personas, participaron como muestra 90 (81%) entre personal de mando, técnicos y la Gerencia de Recursos Humanos.

La conclusión general de la investigación fue que, aunque hay aspectos que se pueden mejorar en distintas áreas, las personas prefieren teletrabajar, dado que representa más ventajas que desventajas, las condiciones de trabajo en términos generales fueron buenas. Además, el teletrabajo tuvo una incidencia positiva en el desempeño laboral, derivado de ello, se reflejó buen nivel de satisfacción laboral y buen comportamiento al nivel de la rentabilidad económica para la empresa.

Palabras clave: Gestión del teletrabajo, desempeño laboral, ventajas y desventajas del teletrabajo.

CONCLUSIONES

Luego de analizadas las variables de estudio, se procede a compartir las conclusiones a las que se llegaron acorde a los objetivos propuestos en la investigación sobre “Gestión del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral en la empresa Voice Team en el período abril–junio 2022”. Acorde con los objetivos propuestos se concluye lo siguiente:

En relación al objetivo específico 1: Describir el proceso del teletrabajo en la empresa Voice Team, se concluye que:

-Sobre la jornada laboral durante el teletrabajo no fueron percibidos cambios significativos, es decir, el horario siguió siendo el mismo sin importar la modalidad y no fue considerado ni positivo ni negativo para los colaboradores.

-Los colaboradores contaron en mayor porcentaje con las herramientas de trabajo necesarias para realizar su trabajo sin importar la modalidad del mismo, así también, con buenas condiciones de trabajo en relación a contar con un lugar designado en el hogar para trabajar.

- No hubo afectación de estrés laboral, dado que las exigencias fueron acordes con los conocimientos que tuvo el personal para enfrentar los restos.

- En su generalidad, los factores relacionados a las condiciones de trabajo durante el teletrabajo fueron considerados como positivos.

En relación al objetivo específico 2: Evidenciar las ventajas y desventajas del teletrabajo en Voice Team, se concluye que:

-Existen más ventajas que desventajas en el teletrabajo en la empresa Voice Team, ya que, de 14, 13 fueron considerados como ventajas (92%). Las ventajas que se pudieron percibir en el teletrabajo fueron: flexibilidad del trabajo, autonomía de trabajador, mayor productividad, mejoría de la calidad de tiempo con la familia, ahorro de dinero y tiempo para las dos partes, tener un espacio para trabajar en casa, sentimiento de aislamiento, identificación laboral, seguridad laboral, dificultad de vida son sedentarismo dentro de lo normal, motivación laboral, supervisión de personal y autogestión.

- Como desventaja apreciada por el personal estuvo las interrupciones en el trabajo tales como: las fallas eléctricas, fallas en el internet, fallas tecnológicas, interrupciones de la familia, considerando que había una pandemia problemas de salud, interrupciones en el ambiente como puede ser el ruido externo.

-Sobre las desventajas percibidas por la empresa, están: aumentos de otros tipos de gastos y problemas para la comunicación efectiva en conjunto con la supervisión del personal, ya que no había parámetros establecidos para supervisión a distancia.

En relación con el objetivo específico 3: Identificar cómo se siente el personal de la empresa Voice Team al teletrabajar en comparación con la modalidad presencial, se concluye que:

-En términos generales, el nivel de satisfacción laboral del personal de Voice Team al teletrabajar fue positivo en relación al trabajo presencial, dado que el (79%), reflejó niveles de satisfacción favorables. Así también, el 57% manifestó preferencias por el trabajo desde la casa en relación al presencial.

-A pesar de los niveles de satisfacción y el alto nivel de preferencia por el teletrabajo, existen oportunidades de mejora sobre todo en los aspectos siguientes: sentimiento de aislamiento, distracciones en el trabajo y comunicación interpersonal.

-Los factores con mayores niveles de satisfacción fueron: satisfacción profesional (94%); por su incidencia en la productividad, relaciones con los superiores (90%), autonomía, satisfacción vida familiar y trabajo (86%), autonomía (85%) y apoyo en la productividad 81%.

-Los factores de satisfacción menos valorados fueron: satisfacción con las remuneraciones (56%), sobre el nivel de estrés generado (61%) y la satisfacción con el horario de trabajo (76%).

Las personas de la empresa estuvieron satisfechas laboralmente durante el teletrabajo.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar el desempeño laboral de Voice Team, en relación antes y después del cambio de modalidad, se concluye que:

Al evaluar cuatro aspectos para determinar el nivel del desempeño laboral en el teletrabajo, todos fueron resultados positivos por eso se concluyó que el desempeño laboral en el trabajo fue excelente, porque no se vio afectado por la situación de la

pandemia, el teletrabajo permitió que el personal se organizará mejor para ser más productivos, aumentó la productividad en comparación con el trabajo presencial y por último, los colaboradores realizaron sus entregas de trabajo de manera más fácil.

-De manera que el teletrabajo mantuvo el buen desempeño incluso incrementó los ingresos de la empresa en un 20%.

En relación al objetivo específico 5: Identificar oportunidades de mejoras del proceso del teletrabajo en la empresa Voice Team, se concluye que las principales oportunidades de mejora son:

- El sentimiento de aislamiento del personal
- La calidad de las relaciones interpersonales, la integración presencial, enfoque en la comunicación efectiva y comunicación continua por los canales virtuales, esto implica mejorar los canales de comunicación entre administración, supervisores y nivel operativos para el seguimiento del personal.
- Mejora de la gestión operativa: más acceso al internet y ampliar la disponibilidad de equipos.
- Capacitación sobre el buen uso y cuidado de las herramientas por el departamento de IT. Se entiende que es lo apropiado para mejorar, así como las implicaciones sobre el teletrabajo.
- Acciones sobre la mejora en la creatividad y aprovechamiento profesional, como: realizar actividades creativas donde puedan expresar sus talentos y ofrecer capacitaciones al nivel profesional.
- Sobre las mejoras a nivel de la calidad del servicio: mejorar la comunicación y escuchar las sugerencias de los colaboradores, por otro lado, estimular al personal para incrementar su motivación e instaurar programa de reconocimiento y premiaciones de distintas formas.
- En conclusión, a pesar de que el teletrabajo tuvo aceptación, satisfacción y resultados positivos, se presentaron oportunidades de mejora.

BIBLIOGRAFÍAS

Alvarez, D. (2012). «El trabajo a través de la historia.» www.filosofia.net. 12 de 06 de 2012. <http://www.filosofia.net/materiales/num/numero9a.htm> (último acceso: 1 de mayo de 2022)

Becker Abogados. (s.f.). Origen del Teletrabajo.

Blázquez, F. (2004). Sociedad de la información y la educación. Merida: Junta de Extremadura, 2004.

Chaparro, S. y Bernal, C. (2009). Trabajo digno y decente en Colombia. Bogotá: Procuraduría General de la Nación, 2009.

Chiavenato I. (2009), Comportamiento organizacional, segunda edición. México: Mc Graw-Hill Interamericana, 2009.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, octava edición. México: Mc Graw-Hill Interamericana, 2007.

CINDA (2000). Las nuevas demandas del desempeño profesional. Santiago de Chile: Alfabeta artes gráficas, 2000.

Civit y March (2000). Implantación del teletrabajo en la empresa. España: Gestión, 2000.

Contreras, C. Carderón, Y. (2022). Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional Republica Dominicana. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Duque, M. E. L., de Ocampo, L. E. R., & Velásquez, G. L. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. Scientia et technica.

Feliz, M. Hidalgo, S. (2021). Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, período noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, República Dominicana. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Furugen, J. (2021). El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de covid-19 de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayan, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral La Trama de la Comunicación, vol. 10, pp. 1-15. Universidad Nacional de Rosario. Rosario: Argentina, 2005.

Gibson, J. Ivancevich, J. Donnelly, J. Y Konopaske, R. (2009). Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos: Decimotercera edición. México: Mc Graw-Hill Interamericana, 2009.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5303>

<https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-del-teletrabajo/>

Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation.

Min TIC (2012). Libro blanco, el ABC del trabajo. Bogotá: Colombia digital, 2012.

Min Trabajo (2013). Guía jurídica para la implementación del teletrabajo. Bogotá: Imprenta Nacional, 2013.

Neffa, J.C., (2000). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2000.

OIT, (1991) Introducción al estudio del trabajo. OIT, 1991.

OIT, 2020. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Oficina Internacional del Trabajo

Pacusse, V. (2013). Trabajo En La Edad Antigua, Edad Media Y Edad Moderna. Bogotá, 2013.

Pagés, D. (2020). Percepción de la satisfacción laboral en el teletrabajo en profesionales Search Evaluators. Universidad Oberta de Catalunya. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/121487/6/dpd680TFM0620memoria.pdf>

Revista Cinco Días (2020). Así se ha regulado el teletrabajo en otros países europeos. Consultado el 11 de junio del 2022. Madrid, España. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/09/legal/1599676861_307312.html

Revista Gerencia Libre (2020). Impacto de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de las agencias de aduanas en la ciudad de Cartagena como medida necesaria tras la llegada del covid-19. Administración de empresas Universidad de Cartagena. Consultado el 4 de junio del 2022. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/7632

Revista Marketing for E- Commerce (2020). Los cinco niveles del teletrabajo: la pirámide de la autonomía en las organizaciones (Matt Mullenweg, WordPress). Consultado el 11 de junio del 2022. <https://marketing4ecommerce.net/los-cinco-niveles-del-teletrabajo-la-piramide-de-la-autonomia-en-las-organizaciones-matt-mullenweg-wordpress/>

Robbins, S y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación, 2009.

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Soriano, A. (2020). El teletrabajo en la empresa privada: caso aplicado a la empresa Salinas Yacht Club. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Suárez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. Universidad César Vallejo.

Támara, E. (2021). Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en la red de salud Chanchamayo, Junín, 2020. Universidad César Vallejo.

Taveras, A. & Montes, V. (2021). Análisis de la actitud de los colaboradores frente al cambio organizacional del teletrabajo. Trabajo de grado, Psicología. Santo Domingo: Universidad Iberoamericana (UNIBE). Recuperado de: <https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/513>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.
Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do