

El teletrabajo en tiempos de pandemia: una mirada desde el colaborador

(Teleworking in times of pandemic: a look from the collaborator)

Matos Montero, Rosanna¹

¹Máster en Gerencia de Recursos Humanos, Docente de Posgrado en la Universidad Acción Pro-Educación y Cultura (UNAPEC), Santo Domingo, República Dominicana, rmatos@unapec.edu.do

Fecha recepción: 1/06/2022

Fecha de aceptación: 25/12/2022

Publicado: 27/12/2022

Resumen: El teletrabajo ha cobrado un gran impulso en estos tiempos, en especial en aquellos países donde no era muy frecuente realizar esta práctica, tal es el caso de la República Dominicana. Esta investigación tiene por objetivo analizar el teletrabajo en tiempos de pandemia desde la mirada del colaborador. El método de investigación utilizado fue el deductivo, con un enfoque cuantitativo. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y la técnica de muestreo no probabilístico. Se aplicó una encuesta en línea a 202 personas que realizan teletrabajo en la República Dominicana de diferentes sectores económicos del país. Se concluyó que la principal ventaja del teletrabajo fue la flexibilidad que brinda a los colaboradores, y la principal desventaja del teletrabajo fue el exceso de horas laborales.

Palabras clave: teletrabajo; Covid-19; bienestar laboral

Abstract: Teleworking has gained great momentum in these times, especially in those countries where it was not very common to carry out this practice, such is the case of the Dominican Republic. This research aims to analyze teleworking in times of pandemic from the perspective of the collaborator. The research method used was deductive, with a quantitative approach. The techniques used were the survey and the non-probabilistic sampling technique. An online survey was applied to 202 people who telecommute in the Dominican Republic from different economic sectors of the country. It was concluded that the main advantage of teleworking was the flexibility it provides to employees, and the main disadvantage of teleworking was excessive working hours.

Key words: telework; Covid-19; labor welfare

Introducción

En la actualidad, el mundo ha sido víctima de la pandemia Covid-19, afectando la forma en que las personas se desarrollan, tanto en el ámbito social, como en el laboral. Las economías de los países se han visto afectadas en los diferentes sectores de esta. De acuerdo con la Comisión Económica para el Caribe (2020):

La secretaria ejecutiva de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Alicia Bárcena, advirtió que la pandemia del Coronavirus (COVID-19) tendrá efectos devastadores sobre la economía mundial, seguramente más intensos y distintos que los sufridos durante la crisis financiera global de 2008-2009, y que los países latinoamericanos y caribeños no estarán ajenos a ellos, ya que serán impactados a través de varios canales. (párr. 1)

Debido a la pandemia del Covid-19, las empresas han tenido que reinventarse y desarrollar nuevos mecanismos que les permitan subsistir en este mercado laboral desafiante y turbulento. Muchas empresas han optado por el teletrabajo, el cual es definido por López et al. (2022) como “a toda persona que realice su trabajo fuera de la empresa” (28).

En países desarrollados, ya esta modalidad de trabajo se viene implementando desde hace décadas, ese es el caso de Estados Unidos donde esta modalidad de empleo tuvo sus inicios en la década de los 70 debido a una crisis de petróleo que se produjo; en el caso de EUROPA, en el año 2006 España regula e impulsa el teletrabajo desde la administración pública a través del Plan Concilia, cuyo enfoque era establecer un equilibrio entre la vida laboral y familiar de los colaboradores.

En el caso de América Latina, Brasil es uno de los países con más empleados laborando en esta modalidad. Una investigación sobre el “Teletrabajo en América Latina”, que fue elaborada por la firma 5G Américas, indica que en Brasil “hay 12 millones de trabajadores que laboran desde la comodidad de su hogar, seguido de México que tiene 2,6 millones, Argentina con 2 millones y Chile con 500 mil. Brasil tiene también un porcentaje mayor de personas haciendo teletrabajo en relación con su población económicamente activa (12%), si se compara con los demás países”.

En la República Dominicana, esta modalidad de trabajo no se encuentra regulada en Código de Trabajo, ya que este data desde el 1992 y en esa época no se visualizaba esta modalidad de empleo en el país, pero a pesar de que el teletrabajo no se contemple regulado al momento de la realización de esta investigación, empresas extranjeras contratan personal dominicano bilingüe para brindar asistencia a clientes que se encuentran fuera del país, siendo el principal sector los Call Centers.

Luego de que la República Dominicana se declarará en estado de emergencia, por medio del decreto no. 134-20 del 19 de marzo 2020, esta modalidad de trabajo se incrementó en el país, ya que las empresas necesitaban seguir operando y brindando sus servicios a sus clientes conforme a la naturaleza de estas.

Como anteriormente se explicó, en la República Dominicana el teletrabajo no se encuentra regulado, actualmente los trabajadores que están laborando desde sus hogares están experimentando estrés, interferencia entre las actividades del hogar vs el trabajo, falta de adaptación a esta modalidad de trabajo, y sobrecarga de actividades, lo que les conlleva a trabajar horas extras.

Otros, por el contrario, prefieren esta modalidad ya que les permite ahorrar dinero de combustible o transporte, pago de cuidado para los niños de las madres trabajadoras, y en especial el tiempo de traslado.

En lo que corresponde a las políticas que regulan esta modalidad de trabajo, muchas empresas del sector privado no cuentan con protocolos establecidos para normalizar el teletrabajo, y asegurar el bienestar laboral del colaborador y su salud ocupacional. Instituciones del sector público, han establecido normas para regular las actividades laborales que desarrollen sus colaboradores desde casa, este es el caso del decreto Núm. 130-2020 emitido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Por lo anterior, se procedió a realizar esta investigación sobre el teletrabajo en tiempos de pandemia, con un enfoque desde la perspectiva del colaborador en la República Dominicana. El objetivo general de esta investigación es analizar el teletrabajo en tiempos de pandemia desde la perspectiva del colaborador. Del objetivo general de la investigación, se desprenden los siguientes objetivos específicos: [1] explicar las estrategias del teletrabajo implementadas por las empresas desde la perspectiva del colaborador; [2] determinar si el tiempo de descanso es gestionado adecuadamente por los teletrabajadores; [3] describir las ventajas y desventajas del teletrabajo desde el punto de vista de los colaboradores.

Materiales y Métodos

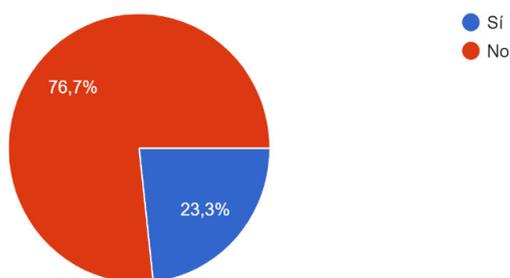
El método utilizado para esta investigación fue el deductivo, con un enfoque cuantitativo. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó una encuesta en línea a 202 personas, dicha encuesta estaba conformada por preguntas cerradas y abiertas.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la aplicación de los instrumentos.

Figura 1. Teletrabajar antes de la pandemia

¿Antes de la pandemia, su empresa permitía a los colaboradores realizar teletrabajo (trabajar desde casa)?
202 respuestas

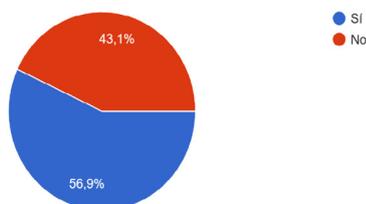


Fuente: encuesta aplicada sobre el teletrabajo

De acuerdo con la figura no.1 un 76.7% de los encuestados indicó que antes de la pandemia en sus empresas no trabaja de forma remota, mientras, que un 23.3% si laboraba en esta modalidad.

Figura 2. Normas y políticas para el teletrabajo en la empresa

¿La empresa donde labora ha establecido normas o políticas para regir la realización del teletrabajo (trabajar desde casa)?
202 respuestas



Fuente: encuesta aplicada sobre el teletrabajo

Respecto a las normas y políticas para regir la realización del teletrabajo, un 59.9% estableció que en su organización si cuenta con normas que regulan el teletrabajo, y un 43.1% indicó que en su organización no cuentan con normas o políticas que lo puedan regular.

Tabla 1. Tabla informativa sobre las estrategias implementadas por las empresas para el teletrabajo

Canales de comunicación efectiva	Proporcionar los equipos y herramientas necesarios para realizar el trabajo.
Supervisar el trabajo y ofrecer retroalimentación apropiada.	Proporcionar equipo ergonómico para la realización del trabajo.
Usar sistemas o aplicaciones tecnológicas para monitorear el trabajo.	Establecer un horario de trabajo de inicio y término de la jornada laboral.
Proporcionar información sobre la seguridad y salud ocupacional.	Velar porque el empleado mantenga un equilibrio en la vida personal y laboral.
Proporcionar ayuda psicológica en caso de necesitarla.	Fomentar el trabajo en equipo y brindar capacitación constante.

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada sobre el teletrabajo

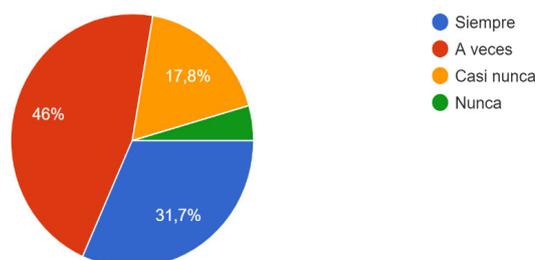
De acuerdo con la tabla informativa no.1 las principales estrategias implementadas por las organizaciones para asegurar la productividad de sus colaboradores son: Supervisar el trabajo y ofrecer retroalimentación apropiada, usar sistemas o aplicaciones tecnológicas para monitorear el trabajo, proporcionar información sobre la seguridad y salud ocupacional, proporcionar los equipos y herramientas necesarios para realizar el trabajo, proporcionar equipo ergonómico para la realización del trabajo, establecer un horario de trabajo de inicio y término de la jornada laboral, velar porque el empleado mantenga un equilibrio en la vida personal y laboral, proporcionar

ayuda psicológica en caso de necesitarla, fomentar el trabajo en equipo, y por último el brindar capacitación permanente.

Figura 3. Gestión del tiempo de descanso de los teletrabajadores

¿Gestiona usted adecuadamente los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral al trabajar desde casa?

202 respuestas



Fuente: encuesta aplicada sobre el teletrabajo

Como se puede apreciar en la figura no. 3 un 46% de los encuestados indicó que a veces gestionan adecuadamente su descanso, un 31.7% afirma que siempre gestionan adecuadamente su descanso, mientras que un 46% indicó que a veces lo gestionan adecuadamente, y un 4.5% nunca gestionan su descanso adecuadamente.

Tabla 2. Ventajas del teletrabajo

Opción de Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Flexibilidad en el horario de trabajo	61	30%
Reducción de gastos	61	30%
Conciliación de la vida personal y laboral	40	20%
Mayor productividad	30	15%
Menor estrés	10	10%
Total	202	100%

Fuente: encuesta aplicada sobre el teletrabajo

Respecto a las ventajas que ofrece el teletrabajo, un 60 % de los encuestados está de acuerdo en que el teletrabajo brinda flexibilidad en el horario del trabajo y permite la reducción de los gastos, por otro lado, un 20% afirma que el teletrabajo le permite conciliar su vida personal de la laboral, un 15% establece que tienen una mayor productividad y, por último, un 10 % experimentan un menor estrés.

Tabla 3. Desventajas del teletrabajo

Opción de Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Horario de trabajo extendido	58	29%
Mayor carga de trabajo	54	27%
Sedentarismo	37	18%
Estrés laboral	28	14%
Aumento de los gastos del hogar	15	7%
Menor productividad	10	5%
Total	202	100%

Fuente: encuesta aplicada sobre el teletrabajo

Como se puede evidenciar en la tabla no.3, un 29% de las personas encuestadas consideran que el horario de trabajo extendido es una de las principales desventajas del teletrabajo, un 27% opina que una desventaja es una mayor carga de trabajo, un 18% el sedentarismo, otros consideran en un 14% que el estrés laboral, por su parte, un 7% el aumento de los gastos del hogar, y un 5% menor productividad.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, la modalidad del teletrabajo no era común en la República Dominicana, a diferencia de otros países de América latina, Estados Unidos y Europa, lo que significa que las empresas en este país tuvieron que adaptarse a las demandas del mercado laboral para poder subsistir durante la pandemia. A pesar de, que esta modalidad de trabajo no era muy utilizada en el país, empresas ya venían trabajando en esta modalidad y tenían establecidas normas y políticas para el teletrabajo. Sin embargo, de acuerdo con los resultados obtenidos, hay empresas que no tienen normas y políticas establecidas para este tipo de trabajo, lo que significa que para el momento de realizado el trabajo de campo en la República Dominicana no se contaba con normas que permitieran regularizar esta modalidad de trabajo desde el Ministerio de Trabajo.

Por su parte, dentro de las principales estrategias implementadas por las empresas en República Dominicana para gestionar el teletrabajo desde la mirada de los colaboradores, se encuentran: el proporcionar los equipos y herramientas necesarios para realizar el trabajo, mantener una comunicación efectiva, velar porque el empleado mantenga un equilibrio en la vida personal y laboral...entre otras. No obstante, que la empresa implemente estrategias para la ejecución del teletrabajo, un porcentaje importante de los encuestados consideran que a veces estos no gestionan adecuadamente sus descansos debido a las demandas laborales.

Autores como Ardilla (2020) consideran que una de las principales estrategias que las empresas deben de implementar para un teletrabajo exitoso radica en proporcionar el equipamiento necesario a los colaboradores para que estos puedan desempeñar de forma adecuada sus responsabilidades, e igualmente señala que es importante que la empresa pueda fomentar una cultura organizacional que se centre en las personas, en donde estas puedan desempeñar de forma autónoma sus tareas y que no se dependa de una supervisión continua de un líder para validar el trabajo.

En otro orden, la comunicación eficaz y el establecimiento de los resultados esperados es

crucial para que el teletrabajador pueda planificar su trabajo adecuadamente, y así dedicar las horas establecidas en su contrato de trabajo al desempeño de sus funciones y tomar su tiempo de descanso. El no gestionar adecuadamente el tiempo de descanso producirá en el teletrabajador un desgaste físico y emocional, lo que se traduce en una baja productividad, falta de concentración y estrés laboral.

Por otra parte, a pesar de que la no gestión adecuada de los descansos es un factor negativo del teletrabajo que se da con frecuencia, se pudo evidenciar que el principal beneficio o ventaja que les aporta a los teletrabajadores el teletrabajo es la flexibilidad de tiempo que les proporciona y la reducción de gastos. Es evidente, que la reducción de los gastos es uno de los principales beneficios que el teletrabajo brinda a los teletrabajadores, ya que desde que inició esta modalidad de trabajo, se buscaba el poder reducir los costos de transporte y costos operativos de la empresa.

Por otro lado, las dos principales desventajas del teletrabajo radican en el horario extendido que pueden llegar a tener los colaboradores y el experimentar una mayor carga de trabajo. A pesar de estas desventajas, López et al. (2022) consideran que en lo que compete a la estrategia organizativa, el teletrabajo puede contribuir a lograr ventajas competitivas.

Conclusiones

Se concluye que, las principales estrategias del teletrabajo que implementan las empresas en República Dominicana desde la mirada de los colaboradores son: Establecer un canal de comunicación efectiva, proporcionar los equipos y herramientas necesarios para realizar el trabajo, supervisar el trabajo y ofrecer retroalimentación apropiada, usar sistemas o aplicaciones tecnológicas para monitorear el trabajo...entre otras.

A pesar de que varias de las empresas cuentan con normas y políticas para realizar el teletrabajo, los colaboradores a veces no gestionan adecuadamente el tiempo de los descansos, lo que significa que estos están trabajando horario extendido.

La principal ventaja que brinda el teletrabajo es la flexibilidad en el horario y la reducción de los gastos, sin embargo, se determinó que las principales desventajas de esta modalidad de trabajo radican en el horario extendido de las labores y una mayor carga de trabajo.

En conclusión, desde la mirada de los colaboradores, el teletrabajo cuenta con sus aspectos positivos como negativos, lo que implica que las personas que se dediquen a trabajar en esta modalidad deberán de analizar las ventajas y desventajas que le puede aportar el teletrabajo antes de acogerse a este.

Referencias

Caribe, C. E. para A. L. y el. (2020, marzo 19). COVID-19 tendrá graves efectos sobre la economía mundial e impactará a los países de América Latina y el Caribe [Text]. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/comunicados/covid-19-tendra-graves-efectos-la-economia-mundial-impactara-paises-america-latina>

Comunicaciones, P. (2020, Agosto 10). MAP reglamenta el teletrabajo en instituciones públicas. Recuperado el 3 de febrero de 2022, de <https://map.gob.do/2020/08/10/map-reglamenta-el->

teletrabajo-en-instituciones-publicas/

Fernández, J. (2020, junio 17). Teletrabajo, origen y evolución, impacto de la Covid-19 en RD (3 de 3). Periódico El Caribe. <https://www.elcaribe.com.do/opiniones/tele-trabajo-origen-y-evolucion-impacto-de-la-covid-19-en-rd-3-de-3/>

Lantigua, R. (2020, febrero 6). El teletrabajo en la legislación laboral dominicana. Periódico Acento. <https://acento.com.do/opinion/el-teletrabajo-en-la-legislacion-laboral-dominicana-8824441.html>

López, F., Pulido, R., y Silvera, S. (2022). Teletrabajo: Una visión multidisciplinar. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.

Miguélez, M. (2021). El teletrabajo: Antes, durante y tras el coronavirus. Aranzadi / Civitas.

Montero, B., y Vasconcelos, K. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. - Dialnet. Recuperado el 3 de febrero de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697392>