

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA-UNIBE



Facultad de Humanidades

Escuela de Psicología

**Trabajo de Postgrado para optar por el título Maestría en Dirección de Recursos
Humanos y Gestión del Talento**

**Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los Colaboradores
Administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana período
Septiembre-Diciembre 2021.**

Realizado por

Fátima Mercedes Agüero Espinal 21-0701

Andrea Matos Romero 21-0822

Asesora:

Ivanna Mariel Lajara Báez

Santo Domingo, República Dominicana

Abril 2022

Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los Colaboradores Administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021.

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	10
1.2 OBJETIVO GENERAL:	11
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1.1 ANTECEDENTES	12
2.1.3. IMPACTOS DE LA PANDEMIA	12
2.1.3.1 IMPACTO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	13
2.1.4 INFLUENCIA NACIONAL	15
2.1.5 INFLUENCIA INTERNACIONAL:	17
2.1.6 CONCEPTOS:	19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	23
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	23
3.2 POBLACIÓN	25
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:	26
IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	27
4.1PRESENTACIÓN DE RESULTADOS IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL COMPROMISO LABORAL	27
4.2 DATOS DEMOGRÁFICOS	28
4.3CREACIÓN DEL INSTRUMENTO	30
4.4 PROCESO DE RECOLECCIÓN	30
4.5 ANÁLISIS DE LOS DATOS	31
4.5 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	32
CONCLUSIÓN	36
DISCUSIÓN	39
ANEXOS	43

ANEXO A: FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO	44
ANEXO B : MODELO DE MEDICIÓN	46
ANEXO C: ENCUESTA (GOOGLE FORM)	51
ANEXO D: DATOS ENCUESTA	53
ANEXO E: CARTA APROBADA DE LA INSTITUCIÓN	55
ANEXO F: CARTA DE INVITACIÓN A PARTICIPANTES	56
<u>REFERENCIAS</u>	<u>57</u>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto del teletrabajo en el compromiso laboral en los colaboradores, en un contexto en medio de la pandemia Covid-19, a través de un diseño no experimental, transversal, correlacional y causal y con un enfoque cuantitativo. La muestra está representada por 145 colaboradores que pertenecen a la Universidad Iberoamericana.

Se utilizó un muestreo probabilístico por medio de conglomerados, compuesto por los colaboradores que se encontraban laborando de manera remota en el período Septiembre-Diciembre 2021, de la misma forma para la recolección de datos se aplicó una encuesta en línea, utilizando variables cuantitativas basadas en el análisis del teletrabajo, considerando los datos agregados a nivel de equipos.

Palabras clave: compromiso laboral, teletrabajo

Introducción

En el año 2020 surgieron cambios sin precedentes en la economía global y en el mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, a medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de trabajar remoto, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitieran.

Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para este experimento y aunque la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente, sin dudas la pandemia ha acelerado la adopción por parte de los empleadores de las modalidades de teletrabajo. (El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica, Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2020)

La implementación más reciente del teletrabajo obedece a una situación emergente a nivel mundial que ha obligado a las organizaciones a incorporar esta modalidad de trabajo para continuar con sus operaciones y bajo este marco, las metodologías efectivas para la implementación del teletrabajo en las empresas obedecen a cuestiones tecnológicas, pues esta modalidad de trabajo exige una organización y una fórmula específica que le permita ejecutar los proyectos empresariales de forma efectiva (Villalba, Villamizar, y Sánchez, 2017).

En un contexto como el de la pandemia de COVID-19 el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa, mientras que en circunstancias normales sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional.

El teletrabajo permite a los colaboradores tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador, también puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo. (El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica, Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo en comunicado del 18 de marzo del 2020 instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para:

I) Proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID-19.

II) Proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo.

III) Estimular la economía y el empleo.

IV) Sostener los puestos de trabajo y los ingresos, con el propósito de respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida.

De acuerdo a la publicación realizada por la Oficina Internacional del Trabajo -Ginebra OIT, 2020 *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*, la educación superior ha experimentado una transformación drástica durante la pandemia del COVID-19, ya que durante el primer semestre de 2020 envió a los estudiantes a casa para interactuar mediante plataformas de aprendizaje en línea nuevas o renovadas.

El 6 de abril de 2020, la UNESCO, a través del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), presentó el documento: “Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones” en este documento se realiza una exposición sobre la influencia de la pandemia en los actores educativos a nivel superior: estudiantes, profesorado, personal no docente, políticas públicas; asimismo, las respuestas institucionales ante el contexto pandémico.

Parece claro que en todo el mundo el cese temporal de las actividades presenciales de las IES (Instituto de Educación Superior) ha operado como un enorme disruptor sobre su funcionamiento, el impacto de esta disrupción es muy variable y depende, en primer lugar, de su capacidad para mantenerse activas en sus actividades académicas y en segundo lugar de su sostenibilidad financiera.

La transformación digital universitaria no es una simple mutación digital, sino que ha electrocutado la transformación cultural en la experiencia universitaria. En efecto, las universidades deben reformarse porque la sociedad también lo está haciendo y es importante no abandonar el modelo presencial, sino combinarlo con la modalidad virtual.

La digitalización llegó para quedarse, pero el valor del campus como espacio educativo sigue siendo irremplazable, el acompañamiento ha sido un elemento central en lo pedagógico y en lo emocional tanto para profesores y estudiantes, exaltando la importancia de la colaboración.

El compromiso laboral no deja de ser un vínculo entre la vocación para obrar acorde a ciertas convicciones, sensibilidades y valores que tiene el colaborador respecto a los objetivos y valores organizacionales (Fierro-Moreno, Alvarado-Ibarra & García-Lirios, 2018; Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas, 2002; Mowday, 1998; Mowday, Steers & Porter, 1979), obteniéndose de esta forma una adaptación clave entre el individuo y la estructura corporativa (Máinez-Guaderrama, 2016).

Porter, Steers, Mowday y Bullán (1974) definieron el compromiso organizacional (cómo se citó en Peña, Díaz, Chávez y Sánchez, 2016) como “La fuerza relativa de la implicación y participación del individuo con una organización en particular” (p.96), es decir que, al hablar de compromiso organizacional nos estamos refiriendo al comportamiento que tienen las personas en su lugar de trabajo.

Realmente, cuanto mayor sea el compromiso del empleado hacia la organización en la que trabaja, más efectivo y productivo será su trabajo en la misma. Es por esto que para las empresas, es preferible tener a sus empleados comprometidos que lo contrario.

Investigaciones como la de Ríos-Manríquez, Téllez-Ramírez y Ferrer-Guerra (2010), suman una segunda característica del compromiso laboral en función del trabajo previo de Meyer y Allen (1997), y es el compromiso normativo que muestra la sensación de obligatoriedad que tiene el colaborador de permanecer en la empresa donde trabaja; es decir la relación moral que establece el trabajador con la organización que le ha ofrecido la oportunidad de trabajar (Salvador-Ferrer, 2012; Colquitt, Scott & LePine, 2007).

Sallán, Simo, Fernández y Enache (2010), introducen el tercer eje que compone el compromiso laboral, siguiendo la propuesta de Meyer y Allen (1997), y es el compromiso de permanencia o continuo que enlaza con los propios miedos e inseguridades del colaborador, en dos vertientes: I) posibles coyunturas para encontrar un nuevo empleo; II) Evaluar si los costes relacionados con la desvinculación organizacional son superiores a los asociados a su permanencia en ella (McGee y Ford, 1987).

Por lo anterior, el contexto laboral afectado por la pandemia Covid19 necesita más que nunca que las organizaciones transmitan seguridad y confianza. En este sentido, Márquez-Rueda (2020), explica que la comunicación con los empleados, proveedores y socios, en ese orden, es vital para que el posible vacío que deje la ansiedad sea llenado a través de una comunicación empática, fluida y constante que impacte en el compromiso del individuo.

Asimismo, Lazzaro-Salazar y Pujol-Colts (2020), comentan que la comunicación organizacional en tiempos de Covid19 tiene que evitar rumores, rebajando los niveles de tensión y generando compromiso laboral, involucrando de la mejor manera posible a todos los colaboradores en las tareas productivas.

Martínez-Pérez y Lezcano-Barbero (2020), aseguran que el desempeño laboral en época de Covid19 depende del grado de comunicación que ejerza la organización con sus colaboradores, porque un trabajador informado siente que tiene continuidad profesional y eso impacta en su satisfacción y compromiso laboral. Si un trabajador tiene un alto compromiso con su empresa, la valorará positiva y naturalmente el rendimiento será mayor lo que repercutirá positivamente en la empresa u organización.

Esta investigación nació por el deseo de relacionar cuantitativamente acontecimientos, al buscarles razón de ser y desarrollar espacios de solución a través del conocimiento de ciertos datos. El objetivo fue analizar el impacto del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores bajo el contexto de la pandemia COVID-19 en una organización del sector de educación superior.

Capítulo I: Marco Introdutorio

1.1 Planteamiento del problema.

El 17 Marzo del año 2020 la Universidad Iberoamericana se vio obligada a suspender las labores administrativas y docentes presenciales migrando las labores a la modalidad del teletrabajo, esto a causa de la Pandemia Covid-19, La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la Covid-19 una emergencia de salud pública de importancia internacional el 30 de enero de 2020 y la reconoció como una pandemia el 11 de marzo de 2020, cuando informó que había 4,291 muertos y 118 000 casos en 114 países.

Para continuar con el funcionamiento de la institución se recurrió al teletrabajo, que permite a los colaboradores trabajar de manera remota desde sus hogares, sin embargo, esto ha de representar un problema, pues el 26% de los colaboradores presentan situaciones desfavorables (energía eléctrica, computador, la Internet, teléfono móvil) afectando esto el compromiso laboral de los empleados en la modalidad del teletrabajo, en una encuesta que se les realizó a los colaboradores para la generación de planes de acción efectivas en la modalidad del teletrabajo arrojó que la mayoría podía continuar con sus labores desde el hogar, se enfocaron en aquellos que tenían algún impedimento, debían laborar de manera presencial en modalidad rotativa para que no estuvieran expuestos a aglomeraciones y contacto físico con otras personas. Sin embargo, el Estado Dominicano decretó toque de queda a nivel nacional, lo representaba un nuevo reto para la institución y amerita de un plan al respecto.

¿Cómo se ha visto impactado el compromiso laboral de los colaboradores de la Universidad Iberoamericana en el periodo septiembre-diciembre 2021?, a causa de los cambios laborales obligados por la pandemia Covid19?

Hipótesis: Existe diferencia en el impacto que tuvo el teletrabajo entre los empleados que se vieron obligados a teletrabajar por la pandemia Covid-19 a los empleados que estuvieron que permanecer laborando presencial, respecto al compromiso laboral, el balance entre trabajo y familia y reducción de costes económicos.

1.2 Objetivo General:

Analizar los elementos del teletrabajo que influyen sobre el compromiso laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana.

1.3 Objetivos Específicos:

- Determinar el impacto del teletrabajo en el compromiso laboral en los colaboradores administrativos aplicado en el periodo Septiembre-Diciembre 2021 de la Universidad Iberoamericana.
- Determinar la importancia del compromiso laboral de los colaboradores administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021.
- Determinar cómo se sienten los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana con respecto al modelo aplicado en el periodo Septiembre-Diciembre 2021.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Qué impacto ha generado el teletrabajo en el nivel de compromiso de los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, en el periodo septiembre-diciembre 2021?
- ¿Cómo se sienten los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, en la modalidad de teletrabajo en el periodo septiembre-diciembre 2021?
- ¿Qué tan comprometidos están los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, en el periodo septiembre-diciembre 2021?
- ¿Afecta el teletrabajo el compromiso de los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, semestre septiembre-diciembre 2021?

Capítulo II: Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

Según las estimaciones de la UNESCO, más de 1,500 millones de estudiantes de 165 países no pueden asistir a los centros de enseñanza debido a la COVID-19. La pandemia ha obligado a la comunidad académica internacional a explorar nuevas formas de enseñar y aprender, incluida la educación a distancia y en línea.

Esta situación ha resultado difícil tanto para los estudiantes como para los docentes y personal administrativo que tienen que enfrentarse a los problemas emocionales, físicos y económicos provocados por la enfermedad al tiempo que cumplen la parte que les corresponde para contribuir a frenar la propagación del virus.

El futuro ha sido incierto para todos y en particular para los millones de estudiantes que debían graduarse en ese año, los cuales se han enfrentado a un mundo con la economía paralizada por la pandemia.

(Francesc Pedró, junio 2020), Director del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, explicó en las conclusiones del Informe de la UNESCO COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después, una visión de conjunto acerca del impacto de la pandemia en las universidades: “la rápida expansión de la pandemia paralizó muchos sectores, incluido el de la educación superior”.

2.1.3. Impactos de la Pandemia

Las consecuencias devastadoras que trajo consigo la pandemia Covid-19 a nivel mundial ha sido catastrófico en todos los ámbitos de la vida social, económica, familiar y laboral de cada ser humano, ya que actualmente nos encontramos en una batalla para enfrentar tanto el virus que aún sigue latente como los efectos negativos que ha traído consigo.

La pandemia Covid-19 ha impactado de manera desfavorable en los estudiantes universitarios, docentes y personal administrativo en todo el mundo, ocasionando la suspensión de las clases y la vida laboral de forma presencial, por lo que se buscaron alternativas como las clases virtuales y el teletrabajo para continuar el proceso de enseñanza aún en condiciones de restricciones, aislamiento social, entre otros inconvenientes.

Se halló la posibilidad de implementar mejores alternativas para evitar un efecto negativo a largo plazo en la formación de los futuros profesionales y la vida laboral.

La UNESCO en su informe de la UNESCO COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después, una visión de conjunto acerca del impacto de la pandemia en las universidades: analiza los impactos del Covid-19 y ofrece recomendaciones a gobiernos e instituciones de educación superior.

Este informe detalla cómo la pandemia ha impactado los distintos sectores a nivel mundial, hace énfasis en el sector educativo y señala las dificultades de esta modalidad virtual a la vez que anima a la búsqueda de consensos educativos y pactos nacionales para no dejar a nadie atrás. Inicia con los impactos inmediatos, a mediano y largo plazo de la pandemia sobre los distintos actores del sector y es por esto que en este informe seleccionamos los impactos de mayor relevancia para nuestro estudio.

2.1.3.1 Impacto en la Educación Superior

En este contexto, fue retador para la Educación Superior acceder al modelo de la educación virtual puesto que la calidad de la conectividad de cada uno de los miembros involucrados docentes y estudiantes se vio afectado porque no todos teníamos un acceso a internet, disponibilidad de un computador, teléfonos inteligentes donde pudiéramos conectarnos a tomar las clases, esto afecta que el nuevo modelo de aprendizaje termina por desmotivar a los estudiantes y docente por falta de los equipos que acompañan que se pueda tomar las clases virtuales.

(Francesc Pedró, junio 2021, La educación superior en Iberoamérica en tiempos de pandemia Impacto y respuestas docentes VV.AA.). En el sector de educación el impacto más fundamental está todavía por evaluar: en términos de calidad y de equidad, tras el cambio de metodologías en la prestación del servicio para garantizar su continuidad, pero en el ámbito específico de la educación superior la transición hacia la educación a distancia de emergencia se ha acompañado de otros impactos no menos importantes para los distintos actores, estos otros impactos son previsibles que se den en ámbitos como el laboral, el financiero y obviamente sobre el funcionamiento del sistema en su conjunto fundamentalmente.

2.1.3.2 Impacto Pedagógico

Tanto los docentes, estudiantes y personal administrativo que ya contaban con alguna experiencia o capacitación previa con la modalidad de clases virtuales y el teletrabajo antes de la Pandemia Covid-19, los sorprendió a todos, puesto a que fue complicado para muchas instituciones que no habían experimentado un diseño de teletrabajo y clases virtual, para ellos fue complicado diseñar una adecuada planeación didáctica pedagógica y migrar el trabajo presencial a lo virtual, muchas universidades que no habían implementado la modalidad de clases virtuales tuvieron que improvisar e implementar nuevas estrategias.

Francesc Pedró, junio 2021, nos explica como el paso a la educación a distancia, lejos de ser una solución planificada previamente y para la que existían las capacidades requeridas en los distintos actores y en el conjunto de los sistemas ha sido en realidad la única solución de emergencia para intentar garantizar la continuidad pedagógica.

2.1.3.4 Impactos Financieros

Podemos ver el impacto que causa en el nivel financiero de los estudiantes, docentes y personal administrativo que cuentan con asistencias financieras estudiantiles como ejemplos de subsidios de alojamiento, alimentación o transporte, se refiere a la suspensión o de esos beneficios mientras estudian a distancia debido a la crisis de la pandemia covid-19, esto en términos de costes genera una preocupación para ellos.

Pedró, junio 2021, nos explica que los estudiantes y en muchos casos sus familias han tenido que seguir haciéndose cargo de los costes vinculados a su educación superior, excepto en los contadísimos países donde no existen aranceles.

Los estudiantes y sus familias deben continuar haciendo frente a los costes asociados en particular cuando para seguir sus estudios de educación superior han debido tomar una residencia temporal, personal o compartida en un lugar distinto a su domicilio habitual y cuyo coste deberán seguir asumiendo en muchos casos, aunque decidieron volver con su familia.

2.1.3.5 Impactos Laborales

Desafortunadamente, los trabajadores más vulnerables, aquellos menos preparados a nivel financiero para afrontar el impacto económico fueron afectados por la pandemia, pero los más afectados fueron aquellos cuyos empleos y características los hacen menos resilientes a los impactos económicos por su informalidad, falta de experiencia y los bajos ingresos poseen.

Pedró, junio 2021, nos explica que se prevé que los impactos laborales más inmediatos afectarán a los docentes y personal administrativo, lo que exige una reestructuración de la oferta que inevitable en un contexto de reducción de la demanda, conducirá a un número de despidos importante.

Los despidos afectarán mayoritariamente a los docentes, personal administrativo y otros relacionados de las universidades privadas de pequeño tamaño y a quienes, en el sector público, tengan contratos precarios, a término y que difícilmente serán renovados.

2.1.4 Influencia Nacional

El Sistema de las Naciones Unidas en el marco de su Plan de Respuesta a la Covid-19 en la República Dominicana, la Oficina Regional de Cultura de la UNESCO para América Latina y el Caribe, el Ministerio de Educación Superior Ciencias y Tecnología (MESCyT), el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), la alianza dominicana Academia por la Agenda 2030 y la Comisión ODS, aúnan esfuerzos para la realización de una serie de encuentros virtuales para reflexionar sobre el impacto de la actual emergencia sanitaria en la educación superior dominicana.

(J.Sontag, junio 2020, representante de la Comisión de Alto Nivel para el Desarrollo Sostenible en República Dominicana) destacó cómo la escolaridad en las universidades sufrió un importante descenso y la afectación económica de las instituciones producto de la baja matrícula.

Sontag celebró el encuentro para la búsqueda de respuestas, pero también sugirió a que los mismos no se remitan únicamente durante la pandemia, sino que se conviertan en encuentros frecuentes para poder alcanzar los objetivos.

En otro ámbito, El Centro de Tecnología y Educación Permanente de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (TEP-PUCMM) presentó el webinar «El impacto de la pandemia en el futuro de la educación superior», a cargo del padre doctor Ramón Alfredo de la Cruz Baldera, rector de esta academia, resaltó que, tanto estudiantes como docentes tuvieron el reto de adaptarse en el manejo de nuevas tecnologías, esfuerzo que los gerentes educativos agradecen.

Asimismo, se refirió a cómo la crisis por la COVID-19 trajo cambios en la vida universitaria, señalando que ha sido necesario transformar una oferta docente presencial, en una oferta a distancia mediada por tecnología de la información. (R. De La Cruz, junio 2020).

El cien por ciento de las universidades del país actualmente está impartiendo clases de manera virtual y expresó sentirse satisfecho con el trabajo que han realizado las instituciones de educación superior de cara a la realidad que vive el país ante la incidencia del COVID-19. (F. Garcita, octubre 2020).

El cierre de las universidades causó un impacto significativo en estudiantes, docentes y autoridades, a pocos días de comenzar el primer semestre del año 2020 se enfrentaban a una realidad a la que debían combatir de alguna forma, en general todas decidieron mantener el dictado de clases a partir de las plataformas virtuales.

En algunos casos, estas plataformas eran de reciente desarrollo por lo cual debieron ampliar su capacidad en un muy corto período de tiempo, a la vez que los docentes debieron capacitarse para tal fin.

La pandemia se constituyó en un elemento imprevisible y sorpresivo para el mundo entero, nadie contaba con la difusión global de este virus que se produjo en China, en pocos meses llegó a Europa y Estados Unidos y pronto, alrededor de marzo, se desató en América Latina.

Como consecuencia de las distintas estaciones, en el norte se desarrolló durante el ciclo lectivo y en América Latina, en general, cuando empezaban las clases, como ya hemos mencionado anteriormente, la primera medida fue posponer el comienzo de las clases en todos los niveles y posteriormente adoptar nuevas formas de enseñanza basadas en las plataformas virtuales.

En otras palabras, las clases presenciales fueron sustituidas por clases virtuales a través de los celulares y las computadoras, conectadas a internet. Se utilizaron plataformas para las clases sincrónicas como Zoom, Google Meet y otras, también asincrónicas como las clases grabadas por estos medios antes mencionados o por programas como YouTube.

La utilización de las plataformas virtuales, que sólo se utilizaban para los cursos a distancia y que tenían poco uso en las clases presenciales, va a continuar y seguramente, mucho más de lo que se utilizaban con anterioridad, es decir, habrá una mezcla entre las clases virtuales y las presenciales. Sin embargo, autores como (Cannellotto, 2020), consideran que es probable que se siga discutiendo qué tipo de educación es mejor la virtual o la presencial.

Se debe tener en cuenta que siempre la educación a distancia fue devaluada y que esta opinión puede seguir siendo mantenida por profesores o estudiantes en la post pandemia, sin embargo, el autor considera que el problema no reside en las clases presenciales o clases virtuales sino en las prácticas pedagógicas que faciliten u obstaculicen la participación y el aprendizaje activo y significativo.

2.1.5 Influencia Internacional:

Dentro del ámbito internacional se revisó la siguiente investigación de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia “*Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*” de (Cortés Díaz, Gabriela, Henao Godoy, Nicolás; Osorio Linero, Valentina 2020); donde concluyen que existen tensiones en cuanto al trabajo remoto en función del trabajador porque este no pudo desempeñar sus actividades laborales por no contar con un espacio adecuado para el trabajo remoto y as mismo también que el ambiente familiar influye en su desempeño.

(Marsollier R., 2015) en el artículo científico titulado “*El compromiso laboral en el Contexto Universitario una Aproximación desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*”, investigación realizada con la finalidad de indagar sobre las diversas variables psicosociales y organizacionales ligadas al compromiso en el trabajo.

Demostro a través del diseño metodológico que combinó técnicas cuantitativas destinadas a conocer los niveles de compromiso del trabajador, con algunas lecturas cualitativas que permiten una aproximación a las expectativas y valoraciones que subyacen al compromiso laboral, que existen valores elevados vinculados al vigor y dedicación en el trabajo entre ellas está el ambiente de trabajo lo que favorece el bienestar y el compromiso de las personas con la actividad que realizan.

(Vicente, 2020) en su tesis "*Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución educativa Rosa Domingo Pérez Liendo - La Victoria 2020*" que fue realizado en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Domingo Pérez Liendo - La Victoria 2020, para ello se utilizó una metodología del tipo descriptiva del nivel correlacional y con enfoque cuantitativo lo que llevó a concluir de que en verdad existe una relación positiva el trabajo remoto y la gestión administrativa.

(Chávez y Ramirez,2019) en su tesis "*Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018*" que fue realizada en la Universidad Científica del Perú, con el objetivo de determinar el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos del año 2018; usaron para ello una investigación del tipo descriptiva y se llegaron a la conclusión que los factores satisfacción y motivación laboral son altos en la empresa Maestro Alfa Store, lo que ayuda a incrementar el compromiso laboral.

Para el óptimo desarrollo de la investigación y teniendo en cuenta lo previamente mencionado se pueden identificar diferentes variables necesarias para realizar este trabajo. Las variables serán, el Teletrabajo, partiendo de la base que este parámetro funciona como variable principal y de la cual depende la segunda variable que es el compromiso de los empleados. Estas dos variables fueron escogidas debido a la relación y dependencia que tienen entre sí, en este caso particular, mediante el estudio y desarrollo de artículos académicos se buscará determinar cuál es el impacto de la implementación del teletrabajo sobre el compromiso de los empleados y consecuentemente sobre su productividad.

2.1.6 Conceptos:

Teletrabajo

La definición del teletrabajo tiende a ser amplia; Domínguez (2020), lo considera como un modelo de empleo alternativo al tradicional, el cual debe ser concertado por las partes interesadas a través de un contrato. Además, supone la realización del trabajo en un lugar distinto a la dirección de la empresa, cuyo sustento para el desarrollo del trabajo está en las nuevas tecnologías y telecomunicaciones (Aquiñe Niño de Guzmán, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) define el trabajo remoto como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para trabajar fuera de las instalaciones del empleador”, es decir una modalidad especial de trabajo que se presta a distancia, ya sea de forma parcial o total, haciendo uso de herramientas vinculadas a las tecnologías de la información y comunicación.

Para Thorner (2020) el empoderar a todos los colaboradores para que realicen sus trabajos desde sus domicilios necesitan que cuenten con un liderazgo definido y claro, con la finalidad de que se vuelva en una de las opciones sostenibles y viables para la empresa, en el sector que se desempeña. Este tipo de liderazgo remoto requiere de líderes que sientan comodidad y seguridad al liderar sus respectivos equipos a distancia.

Mientras que Rubbini, 2018 asume el teletrabajo “como una opción estratégica, que permite a las instituciones a prevalecer la distancia física y configurar escenarios digitales y tecnológicos que van a comunicar las labores educativas y formativas”.

Para el contexto de esta investigación, el teletrabajo se configura en la prestación de servicio del docente y/o administrativo de una institución educativa que realiza su trabajo académico haciendo uso de plataformas virtuales de classroom, Moodle, y para las videoconferencias el Zoom. Meet, Teams entre otros con conexión a internet. La comunicación entre docente estudiante es llevada usando correos electrónicos, WhatsApp, Facebook.

Los trabajos colaborativos de uso interactivo mediante herramientas digitales como el kahoot, mentimeter, padlet, nearpod, quizizz de uso en línea, lo que hace que las sesiones se hagan más atractivas.

A raíz de la declaración de emergencia nacional en el país debido a la pandemia de Covid-19, el Ministerio de Trabajo dictó la Resolución No. 07/2020 en fecha 18 de marzo del 2020 mediante la cual se instó a los empleadores a tomar diversas medidas que permitieran el distanciamiento físico, incluyendo entre ellas, la adopción del trabajo a distancia.

Ante dicha realidad y debido a la prolongación de la crisis sanitaria, en fecha 12 de noviembre de 2020, el Ministerio de Trabajo dictó la Resolución No. 23/2020 sobre la Regulación del Teletrabajo como modalidad especial de trabajo en el marco de la Constitución, Convenios de la Organización Internacional del Trabajo de los cuales el país es signatario, el Código de Trabajo, la Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, el Reglamento 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras normativas.

De acuerdo con la Resolución No. 23/2020 del Ministerio de Trabajo de la República Dominicana sobre Regulación del teletrabajo como modalidad especial de trabajo define lo siguiente:

- **Teletrabajador:** Persona que, bajo una relación de subordinación, presta sus servicios al empleador para el desarrollo de actividades laborales, a través del uso de herramientas tecnológicas y medios digitales en un establecimiento distinto del local habitual del empleador.
- **Desconexión digital:** Derecho que le asiste a la persona trabajadora de no contestar requerimientos y/o mensajes fuera de su jornada habitual de trabajo.
- **Reversibilidad:** Es el derecho que asiste a ambas partes, de solicitar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial, en las instalaciones del empleador; en aquellas relaciones que se hubieren iniciado de manera presencial.

La aplicación de esta modalidad especial de trabajo tiene carácter voluntario. Su formalización mediante la suscripción del acuerdo original entre las partes o la modificación por escrito del existente resulta obligatoria.

Basado en las responsabilidades y labores a ejecutar por el Teletrabajador, corresponde al empleador realizar los análisis de factibilidad de implementación de dicha modalidad en aquellos puestos de trabajo que así determine.

El Contrato de Teletrabajo o la Adenda de Contrato de Trabajo existente deberán contener, además de las menciones que dispone el artículo 24 del Código de Trabajo, entre otras, las siguientes:

1. Lugar o lugares donde se desarrollará el trabajo.
2. Descansos que le corresponderá al Teletrabajador.
3. Unidad organizacional o departamento al cual será asignado y se reportará el Teletrabajador dentro de la empresa.
4. Datos de contacto del supervisor, a quien podrá dirigirse en caso de requerir información.
5. El sistema o mecanismo de supervisión que será costado y utilizado por el empleador para verificar el cumplimiento de la jornada laboral, siempre respetando la intimidad del Teletrabajador.
6. Establecer si el empleador verificará las condiciones del lugar de trabajo, al inicio o durante la ejecución del contrato.
7. Enumerar las herramientas suministradas por el empleador para la prestación del servicio, si aplica, y las condiciones en que se encuentran.
8. Responsabilidad por los costos adicionales, si los hubiere.
9. Posibilidad de algunos días de trabajo presencial en las instalaciones de la empresa, para evitar fatiga informática y propiciar la interacción con los demás compañeros de trabajo.
10. Condiciones para establecer la reversibilidad de la modalidad de teletrabajo a presencial y viceversa.

Compromiso Laboral: Para entender el compromiso laboral es necesario identificar a los empleados que prestan servicio en una organización con mayor autenticidad con la empresa, con predisposición de realizar toda actividad necesaria para el crecimiento de la institución.

Por ello (Marsollier,2015) define al compromiso laboral como el contagio emocional de los empleados para la obtención de resultados favorables en la empresa, para lo cual no solo se ven implicados los trabajadores sino también las buenas prácticas empresariales que mejoran el desempeño de la organización en su conjunto.

Según (Peña, Díaz, Chávez, y Sánchez, 2016) definen al compromiso laboral como un modelo sostenido por diversos elementos que son capaces de traer satisfacción al empleado o viceversa.

El compromiso laboral es la fuerza centrada cuyo objetivo son las metas organizacionales (Rubio., 2019). El compromiso organizacional es un tema muy importante, y sus raíces están en las áreas del trabajo neto, especialmente en la gestión de recursos humanos (Montoya, 2014). Para, (Kruse, 2013) agrega que el compromiso te hace recomendar la organización a tus amigos, está orgulloso de la empresa y te dificulta pensar en buscar otra organización.

Es así como, los colaboradores que no forman parte de la organización se involucran en acciones de retiro, las cuales se definen como una serie de acciones que los trabajadores realizan para evitar situaciones laborales que eventualmente podrían conducir a la salida del lugar de trabajo de la organización (Colquitt, 2007).

No basta con que las personas con talento hagan la labor, sino también detenerlas durante mucho tiempo para que la organización pueda sacar provecho de sus sacrificios (Colquitt, 2007). El compromiso laboral caracteriza la relación entre un individuo y una organización determina si permanecer o dejar la organización, descubre una falta de consenso sobre lo que significa el compromiso organizacional y el compromiso psicológico (Meyer, 1991).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación se desarrolló con el método cuantitativo ya que se analizó la relación de las variables: teletrabajo y compromiso laboral y a la vez las sub-variables que derivan de estas, implicó usar un instrumento de evaluación para analizar la información que se aplicó a una muestra significativa de empleados de la Universidad Iberoamericana en República Dominicana. Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran la técnica se centra en lo siguiente: “El uso de la recolección de datos para probar la hipótesis, con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, se mide las variables se analiza las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.120).

La investigación se realizó con el método no experimental y transversal. No experimental porque se basó en sucesos que ya ocurrieron y los analizando en esta investigación y fue transversal porque el proyecto se desarrolló en una sola fase de tiempo. Según Hernández, Fernández y Batista (2014), refieren “Es la recopilación de datos en un lapso personal. El objetivo es delimitar aquellas variables y de igual manera examinar su interrelación e incidencia en un tiempo determinado”. (p.152)

Método:

La investigación consistió en analizar cuáles son las variables de medición de compromiso y elegir la cantidad apropiada de variables que mejor cumplan los requisitos para la efectividad del estudio y finalmente se creó un modelo de medición en base a escalas ya existentes, con el fin de obtener una medición clara y precisa del compromiso laboral. En primer lugar, se introdujeron las variables generadoras de compromiso, todas las sub-variables o indicadores de cada una de estas y el porqué de su elección. Luego se dio a conocer la metodología de la medición: la creación del modelo, el cómo se implementó este modelo y cómo se midieron los puntajes de las distintas variables para llegar a un nivel de compromiso de los empleados con la institución.

Sub-VARIABLES GENERADORAS DE COMPROMISO:

1-El trabajo

Variable importante en cuanto al compromiso de los colaboradores, que está compuesto por la colaboración que recibe el empleado, la capacitación y autonomía que tiene el empleado dentro de la empresa, las tareas laborales que el empleado recibe y la comunicación interna de la organización.

2- Liderazgo

Esta variable es una fuente generadora de compromiso muy importante dentro de la institución. El liderazgo se refiere a la participación que tiene la Alta dirección de la institución en conjunto con sus colaboradores.

3-Desempeño

El desempeño se refiere a las oportunidades y el trato que reciben todos los colaboradores dentro de una institución. Esta variable está compuesta por las oportunidades de carrera dentro de la organización, el aprendizaje y desarrollo, la gestión de desempeño, gestión de personas, reconocimiento y recompensa hacia el empleado, y la valoración personal que este recibe dentro de la empresa.

4-Prácticas de la empresa

Esta variable se refiere a cómo se comporta la institución en relación con lo externo, estando compuesta por la comunicación, la orientación al cliente, la diversidad e inclusión, la infraestructura adecuada, el talento y plantilla, los procesos de trabajo y el personal.

5-Marca

La marca de la empresa tiene varias aristas, las cuales generan compromiso en el empleado. Estas aristas son la reputación de la empresa, la propuesta de valor para el empleado, la responsabilidad empresarial, el posicionamiento de la marca en el mercado y la innovación de la marca.

6-Los básicos

Esto está definido como los beneficios que ofrece la empresa, la estabilidad laboral, la seguridad en el trabajo, el ambiente de trabajo, el balance personal y laboral y la paga que recibe el empleado.

3.2 Población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174), la población es el total del conjunto de la medida de las variables que serán estudiadas.

En este sentido la población seleccionada fueron los empleados que estuvieron laborando en la Universidad Iberoamericana en la modalidad de teletrabajo en el periodo septiembre-diciembre 2021, estará conformada por 145 colaboradores administrativos mayores de 18 años de edad, ambos sexos.

3.3 Muestra

La muestra es el subconjunto de la población del cual se recaudan los datos y debe ser característico de ésta. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 173).

En el análisis se realizó con una parte de la población en donde se extrajeron 145 empleados como tamaño muestral. Se obtuvo según la aplicación AEM que es una calculadora de muestras online.



Calculadora de Muestras

Margen de error:
10% ▼
Nivel de confianza:
99% ▼
Tamaño de Población:
230
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 230

Tamaño de muestra: 145

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

Al ser una encuesta voluntaria y para poder hacer la selección en la población y obtener el nivel representativo y el nivel mínimo de error, se ajustó a una muestra probabilística aleatoria, este muestreo permitió que todos los colaboradores de la población pudieran ser incluidos en la muestra, teniendo todos los colaboradores las mismas probabilidades de formar parte de la misma muestra (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2007)

3.4 Técnicas e Instrumento de Investigación:

En esta investigación se les realizó a 145 personas una encuesta virtual, esta nos proporcionó un margen de error menor y al ser realizada de forma anónima, permitió que los colaboradores expresaran de una forma más abierta todas las inquietudes, inconformidades y necesidades dentro de la organización y así conocer el impacto que tuvo el teletrabajo en su compromiso con la empresa.

Para la misma se utilizó un cuestionario que consta de 2 preguntas abiertas de forma exploratoria, 65 ítems de afirmaciones y se puntúa con escala Likert de 5 puntos: Muy en Desacuerdo, Algo en Desacuerdo, Algo de Acuerdo, De Acuerdo, Muy de Acuerdo y una pregunta abierta de sugerencias para el cierre.

IV: Presentación y Análisis De Los Resultados

4.1 Presentación de Resultados Impacto del teletrabajo en el compromiso laboral

A raíz de la pandemia causada por el virus del COVID-19, el 17 de marzo y las medidas estatales exigieron a las universidades a acogerse al llamado a cuarentena establecido por el Estado Dominicano, lo que implicó que los colaboradores se adaptaran a una modalidad de trabajo novedosa dentro de la cultura institucional: el teletrabajo. Sin embargo, no todas las posiciones de los organigramas institucionales tenían la oportunidad de seguir ejerciendo sus funciones desde sus hogares y aunque las operaciones regulares se vieron interrumpidas durante los primeros días de incertidumbre, luego de ello la institución debía reactivarse y seguir ofreciendo educación de calidad a sus estudiantes.

Es por eso que surgió la importancia de analizar cómo impactó el compromiso de los colaboradores con la institución, por lo que para esta investigación ambas investigadoras crearon un modelo de medición en base a escala de Likert, utilizando un cuestionario en línea vía Google Forms que contempla las seis variables del Modelo de Compromiso de AON Hewitt: Marca, Liderazgo, Desempeño, Práctica de la Empresa, los Básicos y el Trabajo,

Se formularon dos preguntas abiertas de forma exploratoria, 65 ítems de afirmaciones y se puntúa con escala Likert de 5 puntos: Muy en Desacuerdo, Algo en Desacuerdo, Algo de Acuerdo, De Acuerdo, Muy de Acuerdo y una pregunta abierta de sugerencias para el cierre.

Para llevar a cabo esta fase de investigación, se les envió la encuesta mediante correo electrónico acompañado del consentimiento informado a 145 colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, esta muestra se obtuvo según la aplicación AEM que es una calculadora de muestras online.

4.2 Datos Demográficos

Se consideró como población 151 colaboradores, que se encontraban laboralmente activos en teletrabajo en el período septiembre-diciembre 2021, a quienes se les envió la encuesta mediante correo electrónico acompañado del consentimiento informado (Ver anexo A).

De acuerdo con los datos arrojados en la investigación con relación al género, el 62% de la población es del género femenino, mientras que el 38% es del género masculino como se puede visualizar en el gráfico 1.

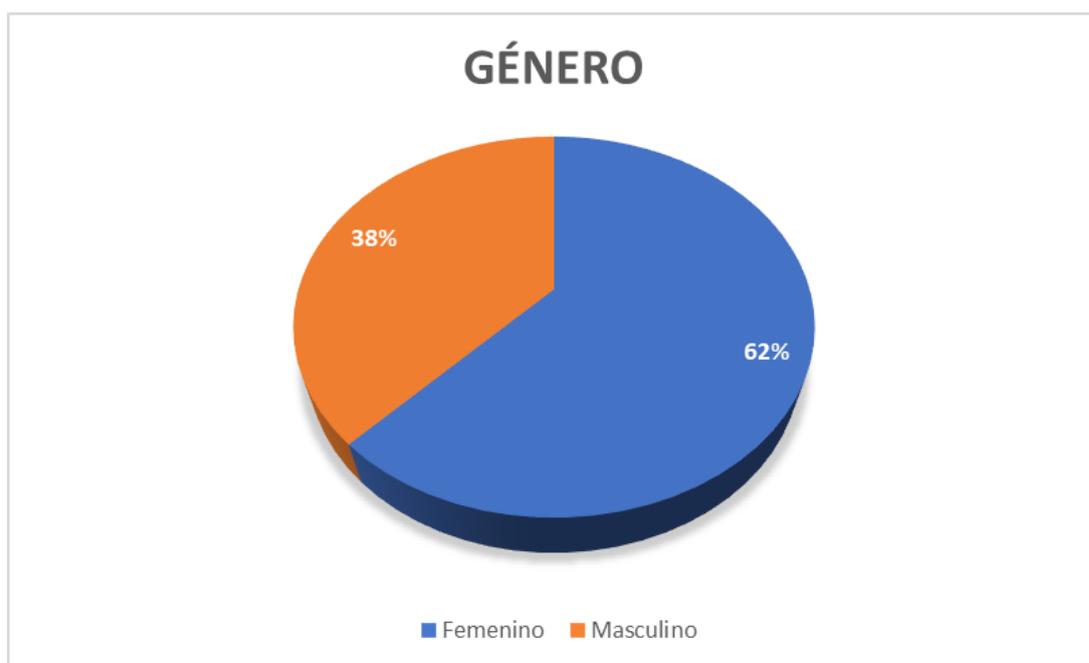


Gráfico 1

Los encuestados debían revisar el consentimiento informado (ver anexo A) para su revisión y aprobación, como fue una encuesta anónima los sujetos debían marcar en la encuesta si aceptaban o no, de ahí surge el gráfico 2 donde se puede observar que el 4% no aceptó participar y solo al 96 % se le aplicó el instrumento.



Gráfico 2

Como podemos ver en el gráfico 3 este 96% que aceptó participar en la investigación estuvo teletrabajando el 86 %, un 10% aún sigue laborando en la modalidad del teletrabajo esto acordado con el supervisor de cada colaborador tomando en cuenta que sus funciones aún les permiten teletrabajar y que se pueden presentar a la institución a requisición. El 4% nunca laboró en la modalidad del teletrabajo porque sus funciones nos permiten desempeñar sus labores de manera remota, como es el departamento de registro, el área de caja, servicios comunitarios, entre otros.

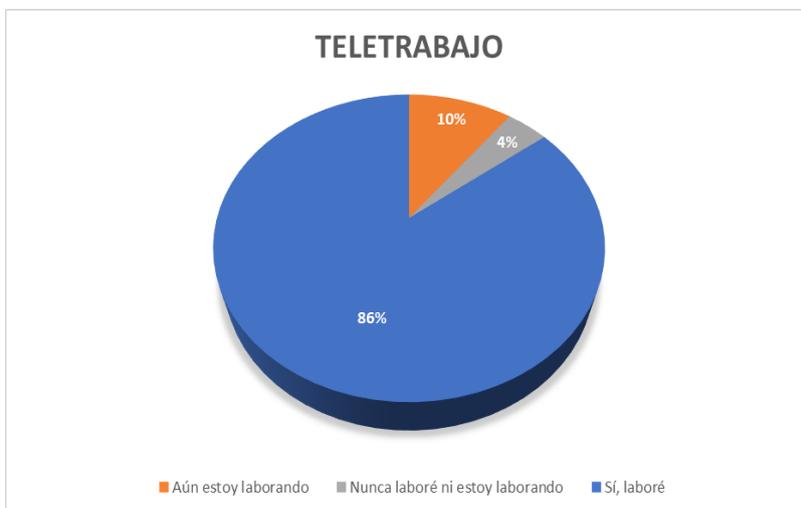


Gráfico 3

4.3 Creación del Instrumento

Para esta investigación se utilizó el Modelo de Compromiso de AON Hewitt, que explica de manera clara cómo medir el compromiso de los empleados dentro de una empresa, se medirán las seis variables del modelo: marca, liderazgo, desempeño, prácticas de la empresa, el trabajo y los básicos, ambas investigadoras crearon un modelo de medición con afirmaciones positivas que presentan relación con cada una de las variables y sub-variables. (Ver Anexo B)

Luego de esto se creó el instrumento utilizando una escala Likert, donde se le asignó un puntaje a cada sub-variable, a partir de estos puntajes se obtuvo un porcentaje asociado a cada una de las seis variables del modelo que confirma el compromiso de los colaboradores con la institución.

El instrumento consta de dos preguntas abiertas de forma exploratoria, 65 ítems de afirmaciones y se puntúa con escala Likert de 5 puntos: Muy en Desacuerdo, Algo en Desacuerdo, Algo de Acuerdo, De Acuerdo, Muy de Acuerdo y una pregunta abierta de sugerencias para el cierre. (Ver anexo C).

4.4 Proceso de Recolección

Antes de iniciar con la recolección de los datos para esta investigación, se envió una carta a la dirección de gestión humana solicitando la autorización para realizar la investigación en la institución y poder realizar posteriormente la encuesta a los colaboradores, la respuesta con la aprobación de dicha solicitud fue enviada al Comité de Ética de UNIBE y luego que el comité aprobó se inició la recolección de los datos.

Para llevar a cabo esta fase de investigación, se les envió la encuesta mediante correo electrónico acompañado del consentimiento informado a 145 colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana, esta muestra se obtuvo según la aplicación AEM que es una calculadora de muestras online. La muestra es el subconjunto de la población del cual se recaudan los datos y debe ser característico de ésta. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 173). (Ver Anexo D)

4.5 Análisis de los datos

Al ser una investigación que se desarrolló con el método cuantitativo de tipo no experimental por que el objetivo fue analizar los elementos del teletrabajo que influyeron sobre el compromiso laboral de los colaboradores que teletrabajaron y a la vez las sub-variables que derivan de estos, es decir que se basó en hechos que ya ocurrieron. De tipo no experimental y transversal. No experimental porque se basó en sucesos que ya ocurrieron y los analizando en esta investigación y fue transversal porque el proyecto se desarrolló en una sola fase de tiempo. Según Hernández, Fernández y Batista (2014), refieren “Es la recopilación de datos en un lapso personal. El objetivo es delimitar aquellas variables y de igual manera examinar su interrelación e incidencia en un tiempo determinado”. (p.152)

Es por esto por lo que esta investigación implicó usar un instrumento de evaluación para analizar la información que se aplicó a una muestra significativa de empleados de la Universidad Iberoamericana en República Dominicana. Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran la técnica se centra en lo siguiente: “El uso de la recolección de datos para probar la hipótesis, con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, se mide las variables se analiza las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.120).

Para el análisis de datos se utilizó Microsoft Excel, creando un tabulador de encuesta donde se introdujeron las variables generadoras de compromiso y las sub-variables o indicadores, a cada sub-variable se le asignó un puntaje, a partir de esto se pudo obtener un porcentaje asociado a cada una de las seis variables del modelo que nos permitió conocer el nivel de compromiso de los empleados con la institución, el balance entre trabajo y familia y la reducción de costes económicos de acuerdo con el modelo creado y explicado. (Ver Anexo D)

4.5 Presentación de los Resultados

En esta parte de la investigación se detallarán datos sobre las respuestas de los participantes ante el impacto del teletrabajo en su compromiso laboral, datos personales de cómo se sintieron, su condición familiar y sobre cómo ellos percibieron el balance entre trabajo y familia. Después de aplicar la encuesta al 86% de los colaboradores de la Universidad Iberoamericana y analizar los resultados obtenidos en términos de teletrabajo y compromiso laboral posterior a la implementación del teletrabajo, se pudo determinar cuál ha sido el impacto del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores en el caso particular de la institución y la relación entre el teletrabajo y el compromiso laboral.

Los resultados apuntaron a tres elementos fundamentales, estos están representados en tablas y gráficas, con sus respectivas interpretaciones:

1. Indicadores claves para el compromiso laboral de los colaboradores que teletrabajaron
2. Indicadores claves del balance entre trabajo y familia
3. Análisis de los indicadores de reducción de costos para los colaboradores

Tabla 1

Indicadores claves del compromiso laboral para el teletrabajador

VARIABLE	INDICADORES	% de Satisfacción	SEXO		ESTADO CIVIL		EDAD				
			Femenino	Masculino	Casado	Soltero	18-25 años	26-30 años	31-45 años	46-60 años	Más de 61 años
Compromiso Laboral	Me siento cómodo perteneciendo a la institución	93%	91%	96%	94%	93%	89%	94%	92%	97%	93%
	Me siento orgulloso de mi trabajo	93%	92%	96%	93%	94%	87%	85%	89%	93%	87%
	Siento que puedo dar la milla extra para que la institución alcance los objetivos propuestos	92%	90%	95%	93%	93%	91%	89%	85%	82%	87%
	Siento que puedo defender a la institución en caso de ser necesario	91%	89%	95%	92%	90%	93%	87%	90%	96%	93%
	Tengo en alto los valores de la institución	93%	91%	97%	94%	93%	96%	88%	90%	94%	93%
	Mantengo discreción con informaciones que podrían afectar la imagen institucional	96%	94%	98%	96%	95%	96%	93%	92%	96%	93%
	Realizo eficientemente las tareas y actividades pautadas en la modalidad del teletrabajo	94%	94%	95%	95%	94%	100%	94%	94%	99%	93%
	Cumplo con los tiempos de entrega para las tareas asignadas	94%	93%	95%	93%	95%	98%	93%	94%	98%	87%
	Cumplo con los objetivos planteado en la modalidad del teletrabajo	91%	89%	94%	93%	89%	96%	85%	84%	82%	73%
	Siento que me he adaptado a las necesidades del puesto que desempeño	94%	92%	97%	95%	94%	95%	92%	90%	92%	80%
	Estoy dispuesto a trabajar horario extra para cumplir con alguna emergencia o solicitud en el trabajo	88%	87%	90%	91%	85%	82%	89%	88%	90%	80%
	Le tengo afecto a la institución	92%	91%	95%	92%	92%	95%	91%	92%	94%	93%

Como se evidencia en la tabla 1, los doce indicadores listados se consideraron como claves para la variable del compromiso laboral de los colaboradores que teletrabajaron.

Todos los indicadores alcanzaron valores de frecuencia superiores al 80%, siendo los más seleccionados por el grupo: "Mantengo discreción con informaciones que podrían afectar la imagen institucional", "Realizo eficientemente las tareas y actividades pautadas en la modalidad del teletrabajo".

"Cumplimiento con los tiempos de entrega para las tareas asignadas" a esta variable el género masculino obtuvo mayores respuestas que las mujeres esto debido a que las responsabilidades del hogar y la casa afectaron a las mujeres al momento de cumplir con las tareas asignadas a tiempo.

En el indicador "siento que me he adaptado a las necesidades del puesto que desempeño", pudimos ver que los colaboradores del rango de edad de 18-25 años se adaptaron mucho más rápido al puesto que desempeñaban que los del rango de edad de 61 años o más, un factor condicionante de estos colaboradores que obtuvieron un porcentaje por debajo del 90% es el manejo de las tics porque su proceso de aprendizaje y adaptación no fue tan amigable.

El indicador que obtuvo un porcentaje de satisfacción menor fue "estoy dispuesto a trabajar horario extra para cumplir con alguna emergencia o solicitud en el trabajo", en este pudimos ver que los colaboradores del rango de edad de más de 61 años son los menos comprometidos a quedarse a laboral tiempo extra, lo que nos da a entender que se debe a factores de salud y agotamiento mas no por falta de compromiso.

Tabla 2

Indicadores claves del balance entre trabajo y familia

Variable	Indicadores	% de Satisfacción	SEXO		ESTADO CIVIL		EDAD				
			Femenino	Masculino	Casado	Soltero	18-25 años	26-30 años	31-45 años	46-60 años	Más de 61 años
Familia y Trabajo	Logré adaptarme de forma rápida al teletrabajo	85%	83%	89%	88%	83%	87%	84%	85%	86%	80%
	He recibido el apoyo de mi supervisor para realizar mi trabajo	82%	86%	83%	83%	84%	80%	86%	82%	81%	73%
	Considero que la institución ha respetado las normas del teletrabajo	84%	83%	89%	86%	81%	93%	88%	82%	82%	80%
	Me siento cómodo trabajando de forma remota	83%	81%	90%	83%	82%	85%	88%	82%	79%	80%
	Siento que mis esfuerzos son reconocidos por mi supervisor	80%	84%	86%	81%	80%	73%	87%	79%	79%	73%
	La institución prefiere el uso de correo electrónico institucional antes que correo	92%	93%	91%	90%	93%	96%	91%	92%	92%	87%
	Pienso continuar laborando para la institución	89%	86%	93%	90%	89%	91%	88%	86%	95%	87%
	El tiempo laborado en la institución me ha permitido aprender y mejorar mi desempeño	93%	91%	96%	95%	93%	96%	91%	93%	94%	93%
	Siento que el tiempo con mi familia ha aumentado desde que teletrabajo	85%	84%	86%	87%	81%	89%	84%	85%	86%	67%

En cuanto a los indicadores claves para el balance entre trabajo y familia del colaborador podemos ver en la tabla 2 los diez indicadores que fueron ponderados, estos alcanzaron valores de frecuencia superior al 80%.

Siendo los más seleccionadas "el tiempo laborado en la institución me ha permitido aprender y mejorar mi desempeño", seguido de "logré adaptarme de forma rápida al teletrabajo", "siento que el tiempo con mi familia ha aumentado desde que teletrabajo. No se agregaron otras variables.

Tabla 3

Indicadores de reducción de costos para los colaboradores

VARIABLE	INDICADORES	% de Satisfacción	SEXO		ESTADO CIVIL		EDAD				
			Femenino	Masculino	Casado	Soltero	18-25 años	26-30 años	31-45 años	46-60 años	Más de 61 años
Reducción de Costos	La institución me ha brindado la oportunidad de capacitarme en temas relacionadas con mis funciones para desarrollar en el marco del teletrabajo.	72%	68%	79%	72%	72%	85%	74%	69%	73%	67%
	La institución siguió brindándome el salario acordado a pesar del teletrabajo (RC)	95%	93%	98%	96%	94%	96%	94%	94%	99%	93%
	Mi equipo de trabajo realiza reuniones virtuales frecuente	82%	82%	84%	84%	80%	76%	81%	84%	84%	73%
	La institución me brindó las facilidades tecnológicas necesarias para continuar con mi funciones desde el teletrabajo (Herramientas, Equipos y dispositivos)	71%	68%	76%	74%	70%	84%	71%	68%	74%	40%
	He presentado disminución de gastos desde que teletrabajo	85%	86%	83%	83%	85%	98%	88%	84%	77%	93%

En cuanto a los indicadores claves que se tomaron en cuenta para comprobar la reducción de costos para los colaboradores se seleccionaron cinco que alcanzaron una frecuencia superior al 71%, siendo estos “La institución siguió brindándome el salario acordado a pesar del teletrabajo”, seguida de “He presentado disminución de gastos desde que teletrabajo” y la menos frecuente fue “La institución me brindó las facilidades tecnológicas necesarias para continuar con mi funciones desde el teletrabajo (Herramientas, Equipos y dispositivos)”, como se puede evidenciar en la tabla de acuerdo a los datos demográficos, por género, estado civil y edad, los colaboradores recibieron su mismo sueldo y sus gastos fueron menores.

Conclusión

El compromiso laboral es un factor fundamental para aquellas instituciones que desean alcanzar un desempeño superior. No es un tema nuevo para el área de conocimiento, sin embargo, su estudio sigue siendo una constante en la gestión del talento humano. Por lo antes expuesto, abordar esta línea de investigación en el escenario de incertidumbre generado por la pandemia por COVID-19 es una oportunidad para los responsables de la toma de decisión. Esto les permite crear estrategias enfocadas para el buen funcionamiento de la organización.

Este estudio planteó como objetivo de investigación analizar el impacto del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana a causa de los cambios laborales obligados por la pandemia COVID-19, bajo el antecedente de que las instituciones de educación superior fue uno de los principales sectores afectados por esta enfermedad.

¿Qué es el teletrabajo?

La definición del teletrabajo tiende a ser amplia; Domínguez (2020), lo considera como un modelo de empleo alternativo al tradicional, el cual debe ser concertado por las partes interesadas a través de un contrato. Además, supone la realización del trabajo en un lugar distinto a la dirección de la empresa, cuyo sustento para el desarrollo del trabajo está en las nuevas tecnologías y telecomunicaciones (Aquiye Niño de Guzmán, 2018).

Sentimientos de los colaboradores ante el teletrabajo

Según lo recolectado en la encuesta, el inicio de la pandemia generó miedo y estrés en los colaboradores. La definieron como una experiencia traumática y difícil porque no contaban con las herramientas adecuadas para implementar el teletrabajo. Sin embargo, identificamos que la mayoría disfrutaba la flexibilidad que esta les brindaba, pues les permitía administrar su tiempo y poder tener un equilibrio entre familia y trabajo.

Ventajas del teletrabajo

Al preguntarles a los colaboradores acerca de las ventajas que les ofrece el teletrabajo, la mayoría coincidió en que existen beneficios tanto para ellos como para la institución. Destacando la reducción de costos para ambas partes, en el caso del colaborador ahorra tiempo y dinero al trabajar desde casa, dejando así tiempo que pueden utilizar en actividades personales. Genera mayor rentabilidad para la institución pues reduce costos operativos y le permite mejorar la calidad de vida de los colaboradores lo que aumenta su productividad laboral.

¿Cómo impactó el teletrabajo el compromiso de los colaboradores?

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada, el compromiso de los colaboradores fue impactado de manera positiva. Los colaboradores expresaron que la institución les brindó apoyo y seguridad en medio de la crisis que se vivía. A raíz de esto estaban motivados e incrementaron su productividad laboral.

Rol de la institución en el teletrabajo

La Universidad Iberoamericana (UNIBE) fue fundada en 1982, como resultado de la iniciativa expresada por el Instituto de Cooperación Iberoamericana y un comité gestor en República Dominicana. El objetivo principal de su creación fue ofrecer respuestas a las necesidades educativas del país, a través de una institución de alta calidad académica y eminentemente formativa.

En la actualidad ofrece 17 carreras de grado y 45 programas de postgrado, posee una matrícula que sobrepasa los 5,000 estudiantes y 19,000 egresados. Además, imparte programas de corta duración, relevantes, actualizados, y sobre todo, con contenido innovador.

A raíz de la pandemia causada por el virus del COVID-19, el 17 de marzo, el Estado Dominicano estableció cuarentena y exigió la suspensión de la docencia presencial en todos los centros universitarios. Se inició la implementación de la docencia virtual por parte del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología al igual que el sector empresarial, la universidad se acogió a las medidas impuestas. Esto implicó que los colaboradores se adaptaran a una modalidad de trabajo novedosa dentro de la cultura institucional: el teletrabajo.

Implementar de manera forzosa la modalidad del teletrabajo supuso un gran reto para la institución. Ya que la ejecución de un proyecto como este exige una cantidad de esfuerzos a realizar y un tiempo de planificación. La Universidad Iberoamericana a pesar de las dificultades pudo implementar satisfactoriamente el teletrabajo, demostrando así que es una institución innovadora, con altos estándares de calidad lo que la hace más competitiva en el mercado laboral.

Impacto del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores

Compromiso Laboral

Marsollier,2015) define al compromiso laboral como el contagio emocional de los empleados para la obtención de resultados favorables en la empresa, para lo cual no solo se ven implicados los trabajadores sino también las buenas prácticas empresariales que mejoran el desempeño de la organización en su conjunto.

¿Afecta el teletrabajo el compromiso de los colaboradores?

De acuerdo con las informaciones recabadas en esta investigación, los colaboradores encuestados manifestaron en mayoría de opinión, tener un alto compromiso laboral hacia la institución, a pesar de la crisis sanitaria y las deficiencias de recursos que ha presentado el sistema empresarial en general.

En esta investigación queda evidenciado que el teletrabajo puede ser una modalidad exitosa si es implementada de forma responsable en las organizaciones.

Requiere asumir un fuerte compromiso por ambas partes, porque se basa en la confianza de permitir que la interacción empleador-colaborador se lleve a cabo sin supervisión presencial y bajo una gestión individual del tiempo.

Discusión

Como ya habíamos mencionado en la conclusión de esta investigación nombrada Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los Colaboradores Administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana período Septiembre-Diciembre 2021.

La implementación más reciente del teletrabajo obedece a una situación emergente a nivel mundial que obligó a las organizaciones a incorporar esta modalidad de trabajo para continuar con sus operaciones. Para poder migrar al trabajo remoto, las empresas aplicaron las metodologías más efectivas para adaptarse a los avances tecnológicos. Esta modalidad de trabajo exige una organización y una fórmula específica que le permita ejecutar los proyectos empresariales de forma efectiva (Villalba, Villamizar, y Sánchez, 2017).

La literatura en general muestra que el teletrabajo contribuye a una mayor productividad y mejor desempeño de los trabajadores (Boell et al., 2016; Messenger, 2019). Con la implementación del trabajo remoto en la institución se mejora el rendimiento de los colaboradores y aumenta la productividad de sus actividades laborales, como encontramos en los datos analizados, que los colaboradores al estar en trabajo remoto en ese tiempo sintieron que su rendimiento y productividad aumentaron al estar teletrabajando.

Sin embargo, algunos colaboradores sintieron desventaja al trabajar remoto por la pérdida del contacto físico con sus compañeros de trabajo. (De Menezes & Kelliher, 2011; Solís, 2017; Van der Lippe & Lippényi, 2018). El teletrabajo también puede disminuir el desempeño individual debido al aislamiento laboral. El no tener contacto con los compañeros de oficina, lleva a una sensación de desconexión y disminución de la autoestima laboral (Beauregard et al., 2019).

Ventajas del Teletrabajo

En la encuesta realizada a los colaboradores de la Universidad Iberoamericana se identificó de acuerdo con la interrogante establecida ¿cuáles consideras que son algunas ventajas del teletrabajo? La flexibilidad del horario y la facilidad de conectarse a tiempo aportó un mayor nivel de respuesta. Esta flexibilidad permitió atender los posibles imprevistos de última hora por la disponibilidad de tiempo de trabajar en base a resultados y no a un horario.

(Madero y Barboza, 2015), El teletrabajo o trabajo desde la casa, presenta como características el aumento de la confianza entre la empresa y el trabajador con un mayor nivel de responsabilidad, su aplicación optimiza el tiempo, los recursos y materiales.

Un factor determinante que identificamos fue la reducción de gastos y tiempo en desplazamiento. A pesar de que los colaboradores respondieron a esta interrogante que tuvieron un ahorro combustible y transporte colectivo. Identificamos que si el colaborador no tiene que desplazarse a su lugar de trabajo se ahorra una gran cantidad de tiempo que se puede dedicar a otras responsabilidades. Estudios de Guerrero (2019) señalan “uno de los objetivos del Compromiso Organizacional es que el colaborador se sienta acoplado con la organización y que de esta forma su desempeño laboral sea excelente y se pueda alcanzar con éxito las metas propuestas” (p.15).

Cómo se siente el colaborador en el teletrabajo

Se identificó que los colaboradores se sienten más productivos en el teletrabajo y tienen una mejor gestión del tiempo. Lo que permite que aumente su compromiso laboral con la institución, porque no dependen de factores externos como el congestionamiento vehicular para ir y volver de casa a la oficina. Por otra parte, Tapasco y Giraldo (2016) asocian el empleo del teletrabajo en la práctica, con altos niveles de productividad y satisfacción, bajos niveles de fatiga física y emocional y una reducción en el estrés laboral, la frustración y la sobrecarga laboral.

El 86% (124) de los colaboradores encuestados consideraron que su adaptación a las nuevas condiciones laborales de trabajo en casa provocadas por la pandemia Covid19, fue abrumadora. Esto porque tenían que lograr el equilibrio entre la familia y la vida laboral. Esta modalidad de trabajo remoto logró que el 49% (68) colaboradores lograran adaptarse exitosamente al teletrabajo logrando el balance entre familia y trabajo. Mera-Mamián (2020), apunta a que, según estudios muy recientes, el confinamiento ha impactado en la satisfacción laboral de los trabajadores ya que se sienten más seguros trabajando en casa, pudiendo asimismo conciliar mejor la vida laboral y familiar.

Retos de la Institución en el teletrabajo

El teletrabajo requiere que la institución asuma el compromiso de generar un entorno de confianza para la colaboración y la comunicación entre los colaboradores. Esto permite la toma de decisiones y la pronta solución de las problemáticas que surjan en el día a día.

Se debe desarrollar un sentido más fuerte de empatía con los colaboradores y sus familias. Para que esto permita generar en ellos el sentido de pertenencia y así lograr que el compromiso de los colaboradores sea una constante en la actividad laboral.

Para identificar si había un balance en trabajo y familia se les preguntó a los colaboradores acerca de "¿Sí recibió recompensa por el logro del objetivo?" en donde solo un 86% obtuvo una retribución en ese sentido. Esto se debió al gran reto de la institución de buscar un ahorro económico y preservar los puestos de trabajo de los colaboradores durante la pandemia Covid-19.

Identificamos que la institución brindó apoyo a los colaboradores para el cuidado de su salud mental y emocional como medida de prevención, habilitó en conjunto con la escuela de psicología consultas, charlas y talleres virtuales para toda la comunidad educativa y así poder sobrellevar esta problemática. La institución debe continuar con los cuidados la salud mental y emocional de sus colaboradores, ya que estos expresaron haber sentido que la institución los tomó en cuenta preocupándose por su salud emocional y mental.

Impacto del teletrabajo en el compromiso Laboral

En cuanto a los resultados de la variación en términos de teletrabajo y el compromiso laboral. Se pudo evidenciar una tendencia significativa hacia resultados satisfactorios, especialmente en compromiso laboral, donde la puntuación más alta en cuanto a los resultados de la encuesta fue de un 96% respondiendo los colaboradores que mantuvieron a discreción las informaciones que podrían afectar la imagen de la institución. Un 94% respondieron que cumplieron a tiempo con sus tareas asignadas realizando eficientemente y actividades pautadas en la modalidad del teletrabajo, un 94% respondió que se adaptó a las necesidades del puesto que desempeñó.

La puntuación más baja en cuanto al compromiso laboral fue de un 88% respondiendo los colaboradores que estaban dispuestos a trabajar horario extra para cumplir con alguna emergencia o solicitud del trabajo. Quienes respondieron con mayor frecuencia con un porcentaje de un 90% fue el género masculino que si estaban dispuesto a trabajar más tiempo a diferencia de las mujeres que respondieron con una frecuencia de un 87%.

Aunque un resultado de un 88% puntuación más baja obtenida en el compromiso laboral no es un resultado negativo, esto quiere decir que más del 50% de los colaboradores si estarían dispuestos a dar la milla extra por la institución al momento de responder con alguna emergencia o solicitud del supervisor.

En esta investigación identificamos que el teletrabajo impactó de forma positiva el compromiso laboral de los colaboradores. Por lo que le recomendamos a la institución realizar el análisis de las áreas que pueden entrar en la modalidad del teletrabajo a fin de que sea posible dividir la jornada laboral en semipresencial. Esto quiere decir que el teletrabajo no afectó negativamente el compromiso de los colaboradores, por el contrario, quedó demostrado en los resultados de esta investigación lo satisfactorio que fue como podemos ver en las tablas 1, 2, 3.

Se acercan futuros cambios en el mundo laboral, en donde las organizaciones no tendrán inconvenientes en adaptarse, seguir creciendo, generando empleo y rentabilidad, por lo que concluimos que todavía existe mucho por investigar, ya que el intercambio de opiniones de investigadores de otros países es fundamental para el fortalecimiento de esta modalidad.

ANEXOS

Anexo A: Formulario Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana período Septiembre-Diciembre 2021.”

Investigadores: **Fátima Agüero Espinal y Andrea Matos Romero**

TITULO: Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados administrativo de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021.

UNIBE

Le invitamos a participar en el proyecto de investigación " Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados administrativo de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021", debido a que usted es colaborador de la Universidad Iberoamericana-UNIBE. Esta investigación tiene como objetivo investigar sobre cuál fue la experiencia de los colaboradores que estuvieron laborando en la modalidad del teletrabajo y cómo influyó en el compromiso laboral de los empleados de la Universidad Iberoamericana. El estudio incluirá un total de 215 participantes que son colaborados de la Universidad UNIBE, los cuales se encuentran laborando actualmente.

Procedimientos: Si acepta participar, usted formará parte de una encuesta en línea que se realizará para conocer cuál fue su experiencia en el teletrabajo y como influyó en el compromiso laboral.

Riesgos: No existen riesgos asociados a su participación de esta investigación.

Costos: Esta investigación no incurrirá en ningún costo o retribución por participar en dicha investigación. |

Beneficios: Este estudio va a beneficiar a la universidad para conocer como influyó la modalidad del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores, servirá de base para crear estrategias que contribuya de manera significativa e impactar en la institución en diversos ámbitos como un ahorro en los costes operativos y por ende en la satisfacción de los colaboradores.

Alternativas: Si opta por no participar en la investigación, se puede negar a la misma o retirarse en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas.

Compensación: No habrá ninguna compensación económica por su participación en este estudio.

Confidencialidad: La información registrada será confidencial y los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco será identificada en la fase de publicación de los resultados.

Voluntariedad: La participación en esta investigación es voluntaria y se puede retirar en cualquier etapa de la investigación comunicándolo a los investigadores.

Complicaciones: No existen complicaciones asociadas a su participación en la investigación.

Derechos del participante: Recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Si usted requiere cualquier otra información adicional sobre su participación en este estudio o sobre sus derechos puede comunicarse con:

Los Investigadores:

Fatima Agüero lic.fatimaaguero@gmail.com

Andrea Matos andreamatosromero2602@gmail.com

Autoridad de la Institución:

Rosa Cueto, Coordinadora CEI UNIBE | 809.689.4111 ext. 1198

Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido la información presentada en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto de investigación " *Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021* "

Sujeto

Investigadores

Anexo B : Modelo de medición

MARCA

Me siento cómodo perteneciendo a la institución (CL)

Me siento identificado con la institución (CL)

Siento como algo personal las cosas que suceden alrededor de la institución (CL)

Siento que tengo responsabilidades muy importantes con la institución (CL)

Me siento orgulloso de mi trabajo (CL)

Me siento creativo e innovador en mi trabajo (CL)

Me motiva saber que puedo crecer profesional y personalmente dentro de la institución (CL)

Siento que puedo dar la milla extra para que la institución alcance los objetivos propuestos (CL)

Puedo colaborar en diferentes áreas a favor de la empresa sin que me exijan (CL)

Me siento orgulloso cuando hablo de la institución (CL)

Siento que puedo defender a la institución en caso de ser necesario (CL)

Me siento satisfecho con las labores que realizo (CL)

Tengo en alto los valores de la institución (CL)

Mantengo discreción con informaciones que podrían afectar la imagen institucional (CL)

Realizo eficientemente las tareas y actividades pautadas en la modalidad del teletrabajo (CL)

Cumplo con los tiempos de entrega para las tareas asignadas (CL)

LIDERAZGO

Cuento con un horario establecido para realizar mi teletrabajo (FT)

Mi supervisor me da metas u objetivos a cumplir (CL)

Tengo un plan de trabajo que me ayuda a cumplir los objetivos (CL)

Tomo pausas para descansar durante el teletrabajo (CL)

Las actividades para realizar están definidas con claridad y precisión. (CL)

Cumplo con los objetivos planteado en la modalidad del teletrabajo (CL)

Siento que mi supervisor realiza un seguimiento constante de mi trabajo (CL)

Realizo informes semanales de las tareas asignadas (CL)

Los informes deben incluir evidencias e imágenes en el puesto de trabajo (CL)

Recibo retroalimentación de mi supervisor (CL)

DESEMPEÑO

Me siento cómodo trabajando de forma remota (FT)

Considero que la institución ha respetado las normas del teletrabajo (FT)

Logré adaptarme de forma rápida al teletrabajo (FT)

Me facilitaron una estrategia clara para la implementación del teletrabajo (FT)

La institución me ha brindado la oportunidad de capacitarme en temas relacionadas con mis funciones para desarrollar en el marco del teletrabajo. (RC)

La institución me ha brindado la oportunidad de participar en otros proyectos distintos a mis funciones para contribuir al logro de las metas. (FT)

PRÁCTICAS DE LA EMPRESA

La institución siguió brindándome el salario acordado a pesar del teletrabajo (RC)

Siento que mis esfuerzos son reconocidos por mi supervisor (FT)

He recibido el apoyo de mi supervisor para realizar mi trabajo (FT)

He recibido recompensas por el logro de los objetivos (CL)

TRABAJO

El espacio físico que utilizo para mi teletrabajo es el adecuado. (FT)

Dispongo de la iluminación correcta (FT)

La ventilación de mi lugar de teletrabajo es la adecuada (FT)

Los ruidos son nulos en mi lugar de teletrabajo (FT)

Dispongo de temperatura adecuada en mi casa para desempeñar el teletrabajo (FT)

Me contacto frecuentemente con mi supervisor (CL)

Mi supervisor me responde oportunamente (CL)

Contacto frecuentemente a mis compañeros vía correo electrónico (CL)

Transmito a mis compañeros las informaciones con claridad y oportunamente (CL)

Mi equipo de trabajo realiza reuniones virtuales frecuente (RC)

LOS BÁSICOS

Siento que el tiempo con mi familia ha aumentado desde que teletrabajo (FT)

He presentado disminución de gastos desde que teletrabajo (RC)

Discuto con mi familia por causa del trabajo (FT)

Tengo mayor estrés trabajando desde casa (FT)

La institución me brindó las facilidades tecnológicas necesarias para continuar con mi funciones desde el teletrabajo (Herramientas, Equipos y dispositivos) (RC)

Utilizo redes sociales personales (Facebook y WhatsApp) como medio para realizar mi trabajo (FT)

Uso servicio de internet personal en casa para poder realizar mi teletrabajo (FT)

La institución contrató el servicio de internet para realizar mis actividades (RC)

La institución prefiere el uso de correo electrónico institucional antes que correo personal, WhatsApp y Facebook (FT)

Pienso continuar laborando para la institución (FT)

El tiempo laborado en la institución me ha permitido aprender y mejorar mi desempeño (FT)

Siento que me he adaptado a las necesidades del puesto que desempeño (CL)

Siento que he desarrollado mis competencias en el teletrabajo (CL)

Estoy dispuesto a trabajar horario extra para cumplir con alguna emergencia o solicitud en el trabajo (CL)

Realizo mi trabajo con pasión (CL)

Le tengo afecto a la institución (CL)

Me costaría renunciar a la institución (CL)

Siento los logros de la institución como míos (CL)

Siento que mi salud es mejor desde que teletrabajo (FT)

Anexo C: Encuesta (Google Form)

<https://docs.google.com/forms/d/1feGZMYcZkfWohwSc0xNt5Nv9jvVHoTImKc8STXqtQgQ/prefill>



Encuesta de Compromiso Laboral para Colaboradores de la Universidad Iberoamericana que laboraron en modalidad del Teletrabajo en el Período septiembre-diciembre 2021.

Las preguntas que encuentra a continuación se refieren al impacto que ha tenido el teletrabajo en su compromiso laboral. Por favor conteste todas las preguntas, no deje espacios en blanco, tenga en cuenta que el siguiente cuestionario es anónimo para garantizar la confidencialidad de la información.

*Obligatorio

Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido la información presentada en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto de investigación " Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los colaboradores administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana período Septiembre-Diciembre 2021".

Valide su participación: *

- Acepto
- No acepto

Anexo D: Datos Encuesta

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XIZiDa1AES3xySHZv2y_5eWxq2p89TPq_kNER0u2iww/edit?usp=sharing

VARIABLE	SUB-VARIABLE	PREGUNTAS	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Algo de Acuerdo	Algo en Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	% de Satisfacción	
MARCA	Compromiso Laboral	Me siento cómodo perteneciendo a la institución (CL)	74%	21%	3%	1%	1%	93%	
	Compromiso Laboral	Me siento identificado con la institución (CL)	71%	21%	4%	2%	2%	91%	
	Compromiso Laboral	Siento como algo personal las cosas que suceden alrededor de la institución (CL)	35%	32%	12%	12%	9%	74%	
	Compromiso Laboral	Siento que tengo responsabilidades muy importantes con la institución (CL)	58%	34%	6%	1%	1%	89%	
	Compromiso Laboral	Me siento orgulloso de mi trabajo (CL)	76%	18%	4%	1%	1%	93%	
	Compromiso Laboral	Me siento creativo e innovador en mi trabajo (CL)	56%	29%	9%	4%	2%	87%	
	Compromiso Laboral	Me motiva saber que puedo crecer profesional y personalmente dentro de la institución	58%	25%	9%	5%	3%	86%	
	Compromiso Laboral	Siento que puedo dar la milla extra para que la institución alcance los objetivos propues	72%	22%	2%	1%	2%	92%	
	Compromiso Laboral	Puedo colaborar en diferentes áreas a favor de la empresa sin que me exijan (CL)	50%	41%	6%	1%	1%	87%	
	Compromiso Laboral	Me siento orgulloso cuando hablo de la institución (CL)	66%	26%	4%	2%	1%	91%	
	Compromiso Laboral	Siento que puedo defender a la institución en caso de ser necesario (CL)	68%	26%	4%	1%	1%	91%	
	Compromiso Laboral	Me siento satisfecho con las labores que realizo (CL)	66%	27%	5%	1%	1%	91%	
	Compromiso Laboral	Tengo en alto los valores de la institución (CL)	76%	19%	4%	1%	1%	93%	
	Compromiso Laboral	Mantengo discreción con informaciones que podrían afectar la imagen institucional (CL)	84%	12%	2%	0%	1%	96%	
LIDERAZGO	Compromiso Laboral	Realizo eficientemente las tareas y actividades pautadas en la modalidad del teletrabajo	78%	19%	1%	0%	1%	94%	
	Compromiso Laboral	Cumplo con los tiempos de entrega para las tareas asignadas (CL)	75%	23%	1%	0%	1%	94%	
	Familia y Trabajo	Cuento con un horario establecido para realizar mi teletrabajo (FT)	39%	30%	13%	12%	6%	77%	
	Compromiso Laboral	Mi supervisor me da metas u objetivos a cumplir (CL)	44%	31%	15%	6%	4%	81%	
	Compromiso Laboral	Tengo un plan de trabajo que me ayuda a cumplir los objetivos (CL)	47%	37%	12%	4%	0%	86%	
	Compromiso Laboral	Tomo pausas para descansar durante el teletrabajo (CL)	32%	38%	16%	10%	4%	77%	
	Compromiso Laboral	Las actividades para realizar están definidas con claridad y precisión (CL)	43%	40%	13%	3%	1%	84%	
	Compromiso Laboral	Cumplo con los objetivos planteado en la modalidad del teletrabajo (CL)	63%	31%	5%	1%	1%	91%	
	Compromiso Laboral	Siento que mi supervisor realiza un seguimiento constante de mi trabajo (CL)	45%	38%	12%	4%	2%	84%	
	Compromiso Laboral	Realizo informes semanales de las tareas asignadas (CL)	37%	31%	18%	4%	10%	76%	
	Compromiso Laboral	Los informes deben incluir evidencias e imágenes en el puesto de trabajo (CL)	21%	24%	20%	12%	23%	61%	
	Compromiso Laboral	Recibo retroalimentación de mi supervisor (CL)	44%	30%	16%	3%	7%	80%	
	DESEMPEÑO	Familia y Trabajo	Me siento cómodo trabajando de forma remota (FT)	49%	24%	22%	3%	2%	83%
		Familia y Trabajo	Considero que la institución ha respetado las normas del teletrabajo (FT)	47%	32%	16%	4%	1%	84%
Familia y Trabajo		Logré adaptarme de forma rápida al teletrabajo (FT)	53%	27%	14%	4%	1%	85%	
Familia y Trabajo		Me facilitaron una estrategia clara para la implementación del teletrabajo (FT)	35%	29%	26%	7%	3%	77%	
Familia y Trabajo		La institución me ha brindado la oportunidad de participar en otros proyectos distintos	36%	25%	20%	12%	7%	74%	
Reducción de Costes		La institución me ha brindado la oportunidad de capacitarme en temas relacionadas con	32%	26%	22%	12%	8%	72%	

PRACTICAS DE LA EMPRESA	Reducción de Costes	La institución siguió brindándome el salario acordado a pesar del teletrabajo (RC)	83%	12%	3%	0%	2%	95%	
	Familia y Trabajo	Siento que mis esfuerzos son reconocidos por mi supervisor (FT)	44%	29%	17%	4%	6%	80%	
	Familia y Trabajo	He recibido el apoyo de mi supervisor para realizar mi trabajo (FT)	47%	29%	17%	4%	3%	82%	
TRABAJO		He recibido recompensas por el logro de los objetivos (CL)	22%	19%	12%	22%	24%	59%	
	Compromiso Laboral	El espacio físico que utilizo para mi teletrabajo es el adecuado. (FT)	42%	25%	21%	8%	4%	78%	
	Familia y Trabajo	Dispongo de la iluminación correcta (FT)	45%	30%	17%	5%	3%	82%	
	Familia y Trabajo	La ventilación de mi lugar de teletrabajo es la adecuada (FT)	50%	26%	15%	6%	3%	83%	
	Familia y Trabajo	Los ruidos son nulos en mi lugar de teletrabajo (FT)	14%	20%	30%	18%	18%	59%	
	Familia y Trabajo	Dispongo de temperatura adecuada en mi casa para desempeñar el teletrabajo (FT)	38%	24%	24%	8%	4%	77%	
	Compromiso Laboral	Me contacto frecuentemente con mi supervisor (CL)	54%	34%	6%	4%	2%	87%	
	Compromiso Laboral	Mi supervisor me responde oportunamente (CL)	53%	31%	11%	2%	3%	86%	
	Compromiso Laboral	Contacto frecuentemente a mis compañeros vía correo electrónico (CL)	57%	29%	11%	1%	2%	88%	
	Compromiso Laboral	Transmito a mis compañeros las informaciones con claridad y oportunamente (CL)	65%	29%	5%	0%	1%	91%	
	Reducción de Costes	Mi equipo de trabajo realiza reuniones virtuales frecuente (RC)	47%	31%	14%	2%	6%	82%	
LOS BASICOS	Familia y Trabajo	Siento que el tiempo con mi familia ha aumentado desde que teletrabajo (FT)	54%	27%	11%	7%	1%	85%	
	Familia y Trabajo	He presentado disminución de gastos desde que teletrabajo (RC)	55%	21%	18%	5%	1%	85%	
	Familia y Trabajo	Discuto con mi familia por causa del trabajo (FT)	4%	6%	12%	27%	50%	38%	
	Familia y Trabajo	Tengo mayor estrés trabajando desde casa (FT)	8%	6%	19%	27%	39%	44%	
	Familia y Trabajo	Utilizo redes sociales personales (Facebook y WhatsApp) como medio para realizar mi tr	29%	27%	13%	12%	20%	66%	
	Familia y Trabajo	Uso servicio de internet personal en casa para poder realizar mi teletrabajo (FT)	80%	13%	2%	3%	2%	93%	
	Familia y Trabajo	La institución prefiere el uso de correo electrónico institucional antes que correo perso	76%	14%	7%	2%	1%	92%	
	Familia y Trabajo	Pienso continuar laborando para la institución (FT)	61%	28%	6%	2%	2%	89%	
	Familia y Trabajo	El tiempo laborado en la institución me ha permitido aprender y mejorar mi desempeñ	74%	20%	4%	0%	1%	93%	
	Familia y Trabajo	Siento que mi salud es mejor desde que teletrabajo (FT)	45%	21%	24%	5%	5%	79%	
		Reducción de Costes	La institución me brindó las facilidades tecnológicas necesarias para continuar con mi fu	37%	22%	17%	9%	17%	71%
		Reducción de Costes	La institución contrató el servicio de internet para realizar mis actividades (RC)	9%	4%	3%	10%	74%	33%
		Compromiso Laboral	Siento que me he adaptado a las necesidades del puesto que desempeño (CL)	78%	18%	3%	0%	1%	94%
		Compromiso Laboral	Siento que he desarrollado mis competencias en el teletrabajo (CL)	66%	27%	6%	0%	1%	92%
		Compromiso Laboral	Estoy dispuesto a trabajar horario extra para cumplir con alguna emergencia o solicitud	63%	22%	9%	2%	3%	88%
	Compromiso Laboral	Realizo mi trabajo con pasión (CL)	70%	22%	5%	1%	2%	91%	
	Compromiso Laboral	Le tengo afecto a la institución (CL)	71%	22%	4%	1%	1%	92%	
	Compromiso Laboral	Me costaría renunciar a la institución (CL)	50%	27%	13%	6%	5%	82%	
	Compromiso Laboral	Siento los logros de la institución como míos (CL)	58%	27%	9%	4%	2%	87%	

Anexo E: Carta aprobada de la institución



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA • UNIBE •
RNC 401-05232-6

Santo Domingo, 31 de marzo del 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN

A quien pueda interesar:

Por medio de la presente, notificamos como recibida y aceptada la propuesta de realizar su proyecto de investigación (**Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados administrativos de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021**) de acuerdo con los recursos y el asesoramiento requerido para el cumplimiento de las actividades que le sean asignadas, proveniente de esta casa de estudios, a **Fátima Mercedes Agüero Espinal**, titular de la cédula: **223-0089520-2** y **Andrea Matos Romero**, titular de la cédula: **001-1654381-0**, estudiantes de la **Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento**.

Esperamos que el tiempo y el desempeño invertido sea provechoso y de beneficio para la culminación de su formación profesional.

Sin más que agregar, se despide:



Neyda Iglesias
Directora de Gestión Humana
n.iglesias@unibe.edu.do

AV. FRANCIA #129, GAZCUE, SANTO DOMINGO • TELÉFONO: 809-689-4111 • APARTADO POSTAL 22333 •
REPÚBLICA DOMINICANA • www.unibe.edu.do

Anexo F: Carta de invitación a participantes

Buenas tardes, Estimado(a),

Luego de un cordial saludo sirva el presente para invitarles a participar en el proyecto de investigación **"Impacto Cuantitativo del Teletrabajo en el Compromiso Laboral en los empleados administrativo de la Institución Educativa Universidad Iberoamericana periodo Septiembre-Diciembre 2021"** el cual realizamos para la asignatura Proyecto Final de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento.

Esta investigación tiene como objetivo conocer la experiencia de los colaboradores que estuvieron laborando en la modalidad del teletrabajo, y cómo esta transición influyó en su compromiso laboral. La información recopilada será confidencial y los nombres de los participantes no serán solicitados, las respuestas no serán compartidas con otras personas ni su aporte será identificado en la fase de publicación.

Su participación es voluntaria y anónima, su participación consiste en llenar la siguiente encuesta al aceptar,

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHtIEkU9AZ7-ehpl47tN9MmmgO7xQYcF3Y8nYcMkE16Ot1g/viewform>

Por favor leer el consentimiento informado que se encuentra en el adjunto y aceptar sus términos al completar la encuesta.

Puede retirarse en cualquier etapa de la investigación, comunicándose previamente a los investigadores.

Agradecemos contar con sus respuestas lo antes posible, pues la encuesta estará disponible desde el viernes 08 hasta el viernes 15 de abril.

Saludos cordiales,

Licda. Andrea Matos a.matos@unibe.edu.do

Licda. Fátima Agüero f.aguero@unibe.edu.do

proyectofinalandreyfatima@gmail.com

Referencias

- AEM Research. (2019). Calculadora de Muestras. AEM Research - Soluciones Integrales En Investigación y Desarrollo de Negocios. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Arias, L. A. (2014). El teletrabajo, como modalidad formal de trabajo, mejora la productividad laboral y calidad de vida para los trabajadores en Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/11772>
- Barinas, S., & Viollaz, M. (2020, Julio). Impacto Económico y Social del COVID-19 y Opciones de Política en la República Dominicana (No. 15). PNUD República Dominicana | Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS), IIE-FCE, Universidad Nacional de La Plata. https://www.do.undp.org/content/dominican_republic/es/home/library/impacto-economico-y-social-del-covid-19-y-opciones-de-politica-e.html#:~:text=La%20pandemia%20de%20COVID%2D19,de%20los%20hogares%2C%20y%20desaf%C3%ADos
- Comunicado de Prensa CEPAL. (15 de julio, 2020). Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: caerá -9,1% en 2020 | Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Accesado 29 de diciembre, 2020, en <https://www.cepal.org/es/comunicados/contraccion-la-actividad-economica-la-region-se-profundiza-causa-la-pandemia-caera-91>
- Giannini, S. (2020, Mayo). COVID-19 y educación superior de los efectos inmediatos al día después (No. 17, 2020). Revista Latinoamericana de Educación Comparada RELEC. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Gómez Rabagliati, T., Cordero Unghiatti, A. y Mehech Vargas, C. (2016). Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa. Disponible en <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/139537>
- Hitschfeld, C. (16 de abril, 2020). El rol del docente en la educación online. Diario Puerto Varas. <http://diariopuertovaras.cl/rol-del-docente-la-educacion-online/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica. ISBN: 978-92-2-033091-3 (1ra. ed.). Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Pedró, F. (2020, Junio). Covid-19 y educación superior en América Latina y el Caribe Efectos, impactos y recomendaciones políticas (No. 36, 2020). Fundación Carolina. https://doi.org/10.33960/AC_36.2020

- Santiago-Torner, C., & Rojas-Espinosa, S. R. . (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 437–450. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>