

IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTOS HUMANOS

IMPACT OF TELEWORKING ON THE ADMINISTRATION OF THE HUMAN TALENTS DEPARTMENT

Derlis Enrique Cáceres Villalba ¹

Hugo Arnaldo González Villamayor ²

María del Mar Duarte Vallejo³

Walter Cañete Britez⁴

Luís Arnaldo Dávalos Giménez⁵

Resumen: La investigación presentada tiene como objetivo: Analizar el impacto con respecto a la implementación del teletrabajo en la administración de los talentos humanos de Ciudad del

Este, República del Paraguay. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo. Se toma como población 100 personas de las diferentes localidades de Ciu-

1 Lic. en Administración de Empresas

2 Lic. en Administración de Empresas

3 Lic. en Administración de Empresas

4 Universidad Privada del Este, Casa Matriz en la Ciudad Presidente Franco, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, carrera de Administración de Empresas

5 Universidad Privada del Este, Casa Matriz en la Ciudad Presidente Franco, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, carrera de Administración de Empresas

dad del Este, Alto Paraná, Paraguay, mencionadas en el estudio, seleccionando para la muestra el 100 % de la población, se contacta con los mismos a través de las redes sociales y por consiguiente emplear una encuesta a través del aplicativo Google drive para recabar los datos requeridos para la investigación, utilizando como instrumento un cuestionario semi estructurado, del resultado del mismo se concluye que existe un alto nivel de aceptación a la implementación del teletrabajo de parte de los encuestados acerca del teletrabajo en la administración del departamento de talentos humanos.

Palabras claves: teletrabajo, talentos humanos, productividad, estrategia.

Abstract: The research presented aims to: Analyze the impact

regarding the implementation of teleworking in the administration of human talents in Ciudad del Este, Republic of Paraguay. The research has a quantitative approach, the level of research is descriptive. The population is taken as 100 people from the different locations of Ciudad del Este, Alto Paraná, Paraguay, mentioned in the study, selecting 100% of the population for the sample, contacting them through social networks and consequently use a survey through the Google drive application to collect the data required for the investigation, using a semi-structured questionnaire as an instrument, from the result of which it is concluded that there is a high level of acceptance of the implementation of teleworking on the part of the respondents about of teleworking in the administration of the human talent department.

Keywords: telecommuting, human talents, productivity, strategy.

Introducción

Recursos Humanos es uno de los departamentos que más se ha transformado y a tiempo récord durante estos tiempos. Junto a los cambios de contratos, la actualización de las normativas laborales y las consultas de los compañeros, se han sumado otros aspectos de gestión como el control de horario de los empleados a distancia.

La situación actual ha influido directamente en los profesionales de recursos humanos, cambiando, y en muchos casos ampliando, sus responsabilidades. Por un lado, en los aspectos que inciden directamente en los trabajadores como aclarar las du-

das relacionadas con el teletrabajo o con su situación laboral, así como aplicar las incidencias en las nóminas o preparar justificantes para los desplazamientos.

Muchos profesionales han tenido que adaptarse rápidamente a estos sistemas para poder coordinar al resto de empleados. Hablamos de programas de gestión que facilitan el control horario cuando es imposible fichar, permiten compartir las nóminas y otros documentos de manera segura y mantienen al día todos los informes necesarios para que la empresa continúe con su actividad, esta situación se ha convertido en todo un desafío a causa de la transformación del entorno laboral y del desarrollo digital de las compañías y sus trabajadores.

En este panorama, el papel que juega Recursos Humanos es multidisciplinario, ya que es la pieza clave entre los empleados y

la empresa. Por lo tanto, la coordinación y la comunicación son fundamentales. Mientras dure el teletrabajo y si en el futuro se aplica un sistema mixto entre la presencia en oficinas y el trabajo en casa, los departamentos de recursos humanos van a encontrar un gran apoyo en los softwares digitales para las labores de gestión empresarial.

Método de estudio

El método de estudio que es utilizado en esta investigación fue de enfoque cuantitativo. Es una metodología de investigación que se han utilizado en las ciencias empíricas. Se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos.

De acuerdo con (Hernández et al, 2014), la investiga-

ción cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial. Este enfoque se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y el positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones.

Nivel de investigación

El nivel del diseño de investigación utilizado fue el descriptivo, ya que se tomó una determinada muestra para la realización de la presente investigación.

Campo de acción

La investigación se lle-



vó a cabo en Ciudad del Este, departamento del Alto Paraná, donde fueron analizadas empresas que ayuden en la presente investigación sobre el Impacto del talento humano en el teletrabajo ubicados en esta zona del país.

Población

Formaron parte de la población 3 empresas donde fueron encuestados todos los empleados del sector.

Población 1: Seis (6) gerentes administradores/propietario de cada empresa.

Población 2: Cien (100) trabajadores.

Muestra:

Para la muestra seleccionamos el 100% de la población seleccionada.

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la encuesta con cuestionarios semi estructurados como método principal.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos diseñado corresponde a encuestas a los gerentes y empleados de la empresa, para saber sus experiencias y conocimiento sobre el tema abordado.

Una vez que los datos fueron recopilados por las técnicas utilizadas y diseñadas para este fin, los datos fueron procesados en Excel para ordenar y sistematizar el resultado arrojado.

Resultados

RESULTADO DE LA EN-

CUESTA APLICADA A EMPLEADOS

Pregunta N° 1

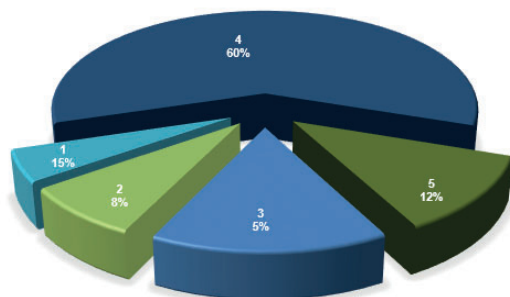
En una escala del 1 al

5, ¿Cuánto crees que la implementación del teletrabajo en la administración de los talentos humanos ha impactado en las empresas de Ciudad del Este?

Tabla N°1

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
1	60	15%
2	12	8%
3	4	5%
4	14	60%
5	10	12%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 1



El 60% de los encuestados da la más alta aceptación en la implementación del teletrabajo en la administración de los talentos humanos mientras que el 15% demuestra la menor calificación en la misma.

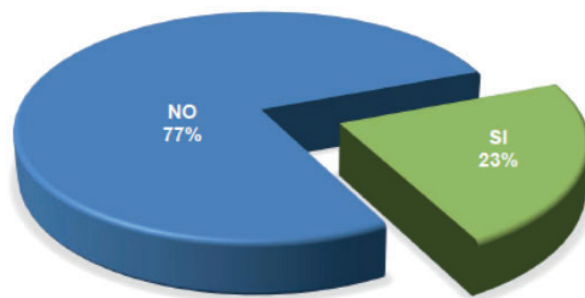
Pregunta N° 2

tación del teletrabajo?

¿Conoce usted la ley N° 6738 con relación a la implemen-

Tabla N° 2	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	51	23%
No	49	77%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 2



De acordo a las respuestas obtenidas de las encuestas que se realizó el 23% de la Población conoce la ley 6738. Mientras que el 77% la desconoce. Demostrando la falta de información de la población sobre la ley del teletrabajo.

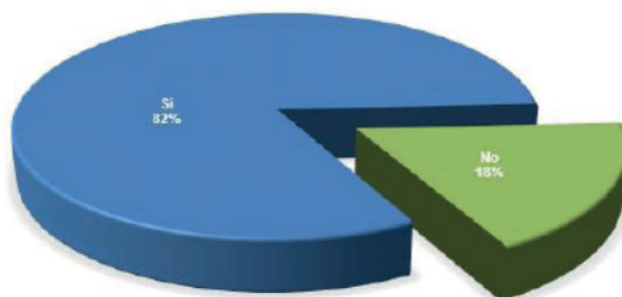
Pregunta N° 3

cuenta con los recursos necesarios para la correcta implementación del teletrabajo?

¿Crees que la empresa

Tabla N° 3	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	77	82%
No	23	18%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 3



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 82% de los encuestados creen que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la implementación del teletrabajo mientras que el 18% no lo cree así.

Pregunta N° 4

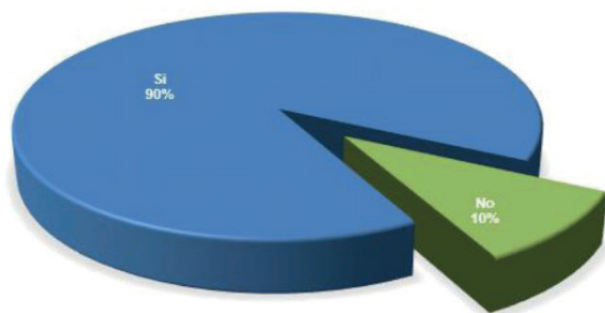
portante la garantía del derecho a
la desconexión digital?

¿Considera usted im-

Tabla N° 4

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	84	90%
No	16	10%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 4



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 90% por ciento cree en la importancia de la desconexión digital a fin de mantener una buena salud mental mientras que el 10% no cree en que la tecnología afecta la salud mental del trabajador digital.

Pregunta N° 5

ma en la que la empresa ha im-
plementado el teletrabajo dentro

¿Considera usted efectiva la for-

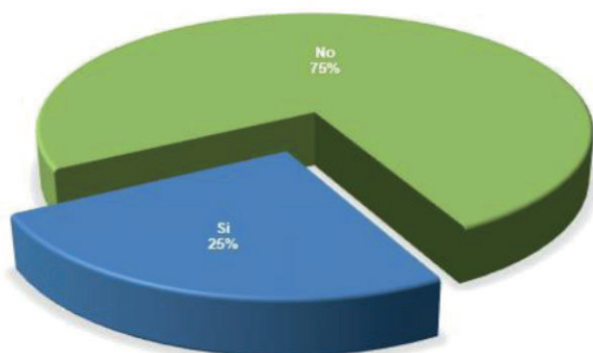
de la empresa?

Tabla N° 5

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	25%
No	95	75%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 5





El 75 % de los encuestados no cree efectiva la forma que la empresa a implementado el teletrabajo a raíz de la forma abrupta a motivo de la pandemia mientras que el 25% lo considera una manera más cómoda de realizar sus labores.

Pregunta N° 6

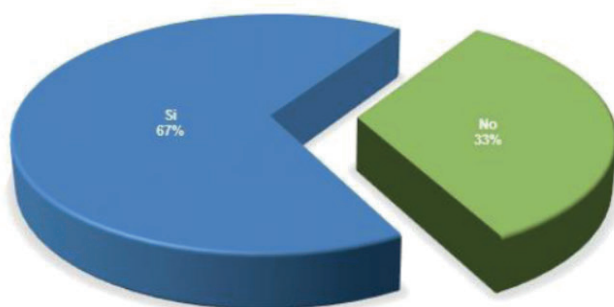
¿Crees que el teletrabajo puede aportar un crecimiento económico a la empresa?

¿Crees que el teletrabajo puede

Tabla N° 6

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	73	67%
No	27	33%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 6



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 67% cree que el teletrabajo podría aportar para el crecimiento empresarial además de económico mientras que el 33 % por ciento cree lo contrario.

Pregunta N° 7

casa?

¿Por qué prefieres trabajar desde

Tabla N° 7

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Evitar viajes largos	12	16%
Poder ir al gimnasio	14	8%
Pasar tiempo con la familia	10	15%
Debido a circunstancias inevitables	36	40%
Prefiero estar solo	12	10%
No necesito ir a la oficina	6	2%
Otro	10	9%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 7



El 15% de los encuestados refiere que prefiere trabajar desde casa, el 16% para evitar viajes innecesarios, el 8% para poder realizar actividades físicas, el 10% a fin de pasar tiempo de calidad, el 9% no justifico sus razones, el 2 % radica más eficiencia en el hogar, mientras que el 40 % prefiere trabajar en el hogar por situaciones inevitables.

357

Pregunta N° 8

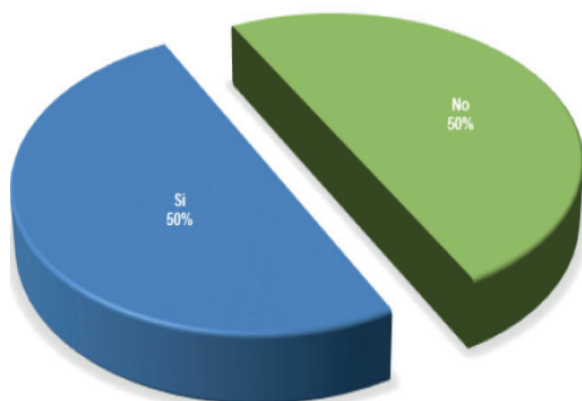
tividad de los colaboradores?

¿Considera usted que el teletrabajo puede aumentar la producti-

Tabla N° 8

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	50%
No	50	50%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 8



En este caso el 50 % de los encuestados refiere que el teletrabajo puede aumentar la productividad de los colaboradores mientras que el otro 50% refiere que su producción aumenta de forma presencial en su lugar de empleo.

Pregunta N° 9

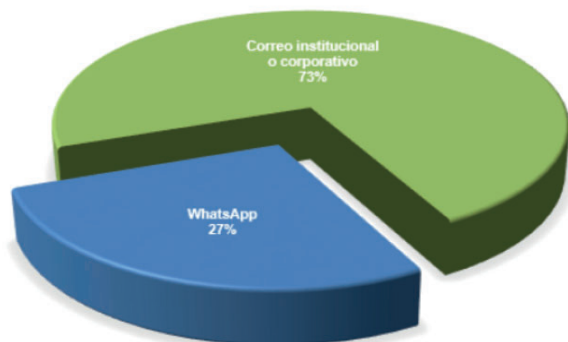
¿Cuál es el canal de comunicación que crees conveniente para una comunicación efectiva?

¿Cuál es el canal de comunicación que crees conveniente para una comunicación efectiva?

Tabla N° 9

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
WhatsApp	58	30%
Correo institucional o corporativo	42	80%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 9



El 80% prefiere seguir usando correos o corporativo debido a la seguridad y privacidad que aportan para un buen desempeño laboral. Aunque el 30% de los jóvenes prefiere usar el WhatsApp por la comodidad que afirman.

Pregunta N° 10

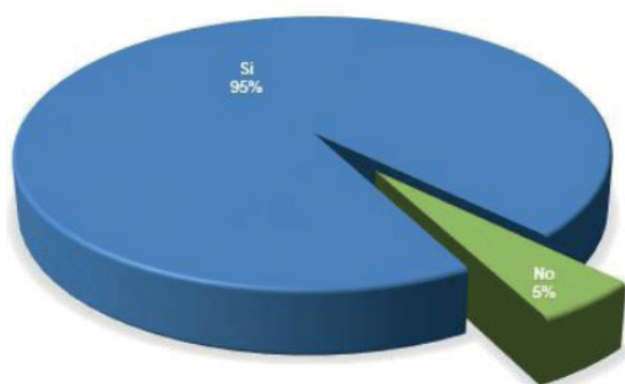
¿Crees que la implementación del teletrabajo en la administra-

ción de los talentos humanos ha impactado en las empresas de Ciudad del Este?

Tabla N° 10

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	89	95%
No	11	5%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 10



Debido a la pandemia del Covid-19 el 95% cree que si ha impactado debido a la forzada adaptación para intentar apaciguar el desplome económico de la ciudad, mientras que el 5% refiere que no ha impactado ya que se dedican al rubro laboral individual (Venta externa etc.).

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A GERENTES

ción de los talentos humanos ha impactado en las empresas de Ciudad del Este?

359

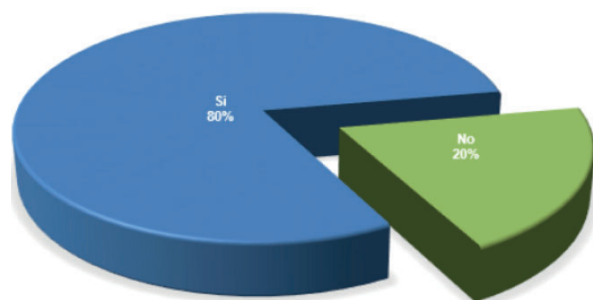
Pregunta N° 1

¿Crees que la implementación del teletrabajo en la administra-



Tabla N° 1	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	78	80%
No	22	20%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 1



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 80% está de acuerdo ya que muchas personas no estaban acostumbradas al movimiento tecnológico mientras que el 20% no acota que fue un impacto ya que convive con la tecnología diariamente.

Pregunta N° 2

¿Considera usted efectiva la im-

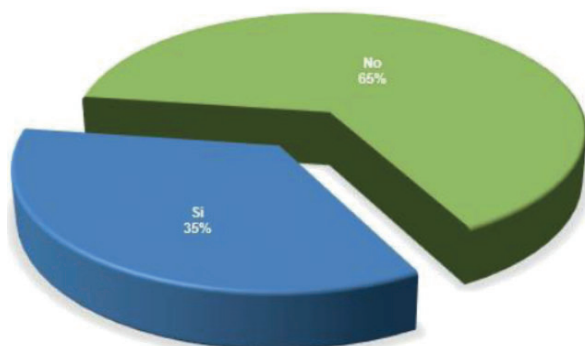
plementación del teletrabajo en

todos los ámbitos laborales a ni-

vel regional?

Tabla N° 2	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	29	35%
No	71	65%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 2



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 35% lo considera ya que cada vez más avanza el campo tecnológico mientras que el 65% prefiere la asistencia laboral y no hacerlo de forma remota.

Pregunta N° 3

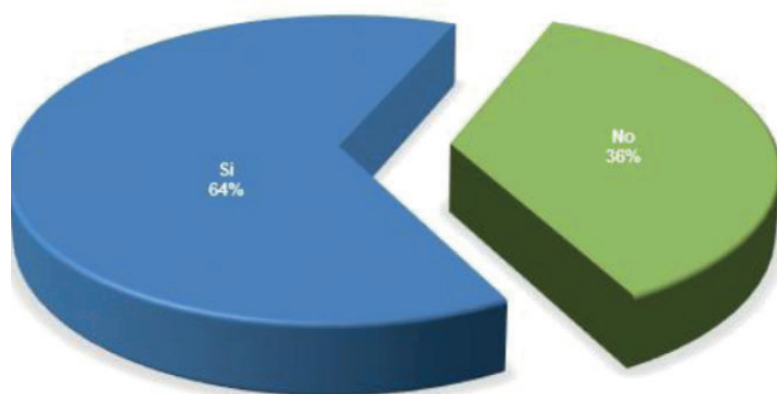
¿Considera usted efectiva la for-

ma en la que la empresa ha im-
plementado el teletrabajo dentro
de la empresa?

Tabla N° 3

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	54	64%
No	46	36%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 3



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 64% lo cree ya que no perdieron sus puestos laborales gracias al teletrabajo. Mientras que el 36% no lo cree ya que fue de forma abrupta la adaptación.

Pregunta N° 4

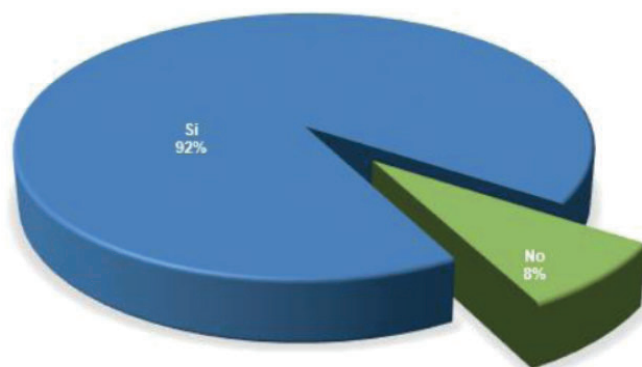
En tu opinión, ¿Crees conveniente realizar visitas al domicilio del empleado para la verificación de

normas de salud y seguridad, y mantenimiento de los equipos?

Tabla N° 4

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	86	92%
No	14	8%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 4



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 92% cree que si es importante saber el estado de los funcionarios, Mientras que el 8% no lo cree adecuado.

Pregunta N° 5

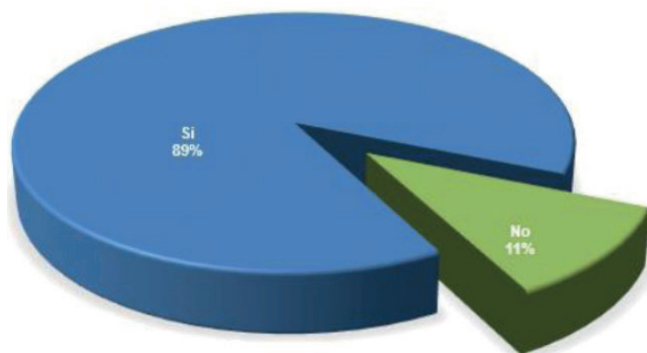
¿Considera usted que la empresa

cuenta con los recursos necesarios para la correcta implementación del teletrabajo?

Tabla N° 5

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	41	89%
No	5	11%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 5



En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 41% afirma que su lugar de trabajo cuenta con los recursos necesarios, Mientras que el 11% no está de acuerdo.

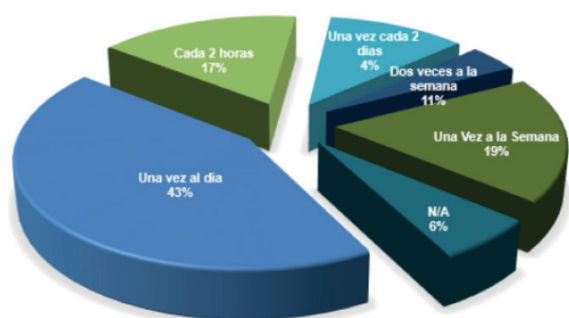
Pregunta N° 6

cas con tu equipo de trabajo?

¿Con qué frecuencia te comuni-

Tabla N° 6 Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al día	17	42%
Cada 2 horas	10	16%
Dos veces a la semana	35	11%
Una vez cada 2 días	12	4%
Una Vez a la Semana	6	18%
N/A	5	6%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 6



El mayor porcentaje de encuestados que es del 42% se comunica con frecuencia, El 18% se comunica una vez a la semana, Él 9% no se comunica, El 16% está constantemente pendiente de su actividad laboral, Un 11 % dos veces a la semana. Mientras que el 4% una vez cada 2 días.

363

Pregunta N° 7

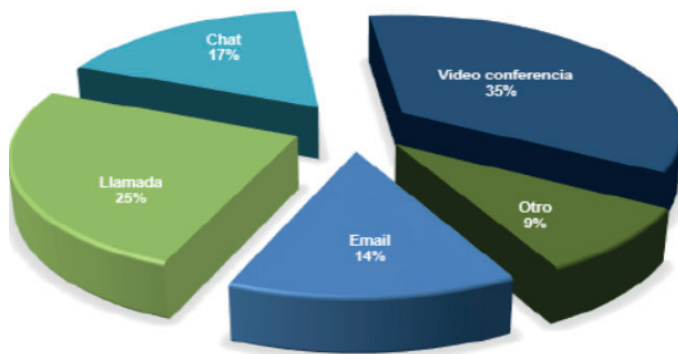
de trabajo?

¿Cómo te conectas con tu equipo



Tabla N° 7 Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Email	12	14%
Llamada	27	25%
Chat	20	17%
Video conferencia	26	35%
Otro	15	9%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 7



El 14% accede vía Email ya que están acostumbrados, el 35% accede por video conferencias ya que da practicidad no solo en lo laboral como también en lo académico mientras que el 25% sigue comunicándose por llamadas debido a su falta de conocimiento tecnológico, aunque siguen estando las personas que se dedican con mensajes de textos a sus labores en un 17% y en la minoría del 9% acceden de otras maneras.

Pregunta N° 8

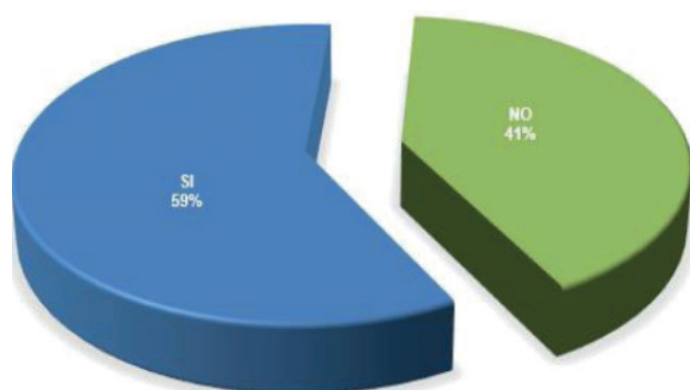
implementación de la ley N°
6738 con relación al teletrabajo?

¿Considera usted importante la



Tabla N° 8	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	89	59%
No	11	41%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 8

**Pregunta N° 9**

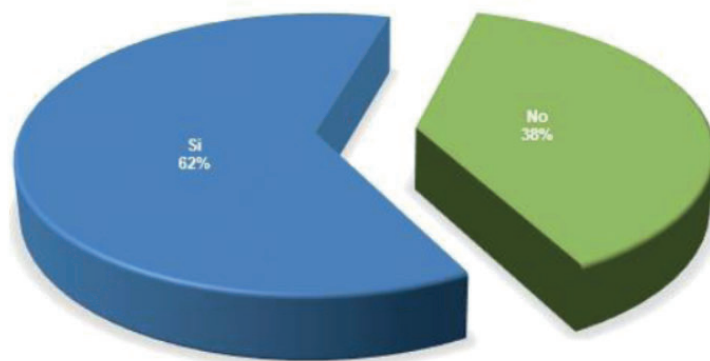
En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 59% le pareció correcto que se reglamente la labor virtual ya que asegura la salud de los trabajadores, mientras que el 41% opino de forma negativa por falta de información.

¿La organización del trabajo permite planificar tu tiempo de trabajo y de descanso?

¿La organización del trabajo per-

Tabla N° 9	Frecuencia	Porcentaje
Indicador		
Sí	69	62%
No	31	38%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 9



El 62 % de los encuestados acotaron que es más práctico de forma virtual ya que es de forma remota, mientras que el 38% ratifico que siguen trabajando de forma desgastante.

Pregunta N° 10

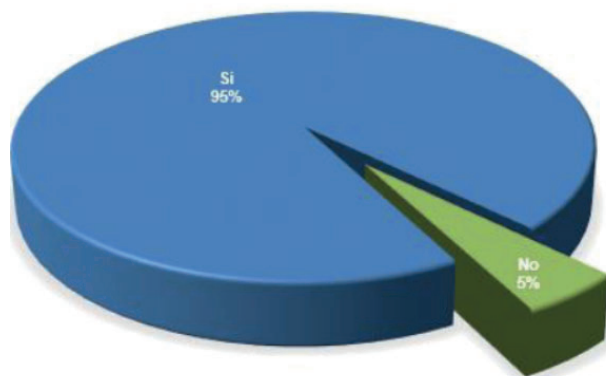
bajo podría mejorar la calidad de vida de los colaboradores?

¿Considera usted que el teletra-

Tabla N° 10

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	89	95%
No	11	5%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 10



El 95 % acepto positivamente ya que con el teletrabajo disminuye el stress además de poder realizar otras actividades, mientras que el 5% prefiere trabajar en sus lugares habituales de trabajo.

Conclusión

El impacto laboral de la crisis por COVID-19 en Paraguay ha sido de gran envergadura debido tanto a los shocks de demanda y oferta que ha provocado el confinamiento temprano y riguroso, como otras medidas

de restricción a la movilidad.

Con respecto al objetivo de analizar el impacto de la implementación del teletrabajo en la administración de los talentos humanos se llega a la conclusión de que esta modalidad de trabajo llegó para quedarse e incluso muchas empresas han comentado

su buena experiencia, con un aumento de productividad por parte de sus colaboradores.

Una de las tendencias más interesantes es el aumento del trabajo remoto. A medida que se democratizan las oportunidades con el trabajo a distancia, veremos una dispersión de las capacidades en todo el país y que los dirigentes empresariales aprovechen la oportunidad de acceder a diferentes destrezas y talentos que antes no estaban a su alcance.

Teniendo en cuenta el resultado del gráfico N°8, se concluye que efectivamente es factible que la productividad de los colaboradores aumente a través del trabajo remoto.

Cabe recalcar que las empresas necesitan mecanismos de evaluación del desempeño que se ajusten a la realidad del teletrabajo. Con el resultado del gráfico

N°3, se puede concluir que es imprescindible la optimización de todos los recursos, una correcta gestión por parte de RR. HH. que sepa adaptarse a los cambios que se producen y adopta una actitud proactiva a la hora de afrontar nuevos retos.

Referencias

Benítez, E. (2020). La consolidación del teletrabajo y las variantes. *Revista jurídica del trabajo*, 18.

Cordón, J. (2010). La tercera ola de la revolución digital. Salamanca: *Anales de Documentación*.

Dorado, T. (2017). El impacto del teletrabajo en el éxito profesional: una visión basada en la señalización. *Academy of Management*, 62.



Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana, : 93-109.

Ita-lac. (2017). Documentos Internacionales: Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo. Recuperado el 22 de abril de 2021, de Sitio Web de: Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo: <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

Itaipu Binacional. (2021). El trabajo a distancia ha llegado para quedarse, destacan en evento donde estuvo presente itaipu. Institucional, 1.

Lopez, M. (3 de junio de 2021). TELETRABAJO: La modalidad laboral que llegó para quedarse. Market Data, p. 1.

Maresca, G. (2016). Un paradigma diferente del management: teletrabajo. revista de ciencias empresariales, p. 1

Murillo P, & Peña, S. (2016). Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas. Recuperado el 22 de abril de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/am/3317/6807/1/TUCSG-PRE-E-CO-ADM-328.pdf>

Pons, A. (2012). Teletrabajo Y Recursos Humanos en el Sector Asegurador. Barcelona: Guy Carpenter & Cia., S.A.

Trabajo, O. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica, 52.

- Sánchez, A. (2015). Teletrabajo: nueva tendencia mundial de interacción social. Una resignificación en los conceptos de tiempo, espacio y relaciones sociales o personales implícitas dentro de la modalidad laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3(4), 88-95.
- Vernon, B. (2020). Necesidad Provocada por el Covid 19., (pág. 10).
- Wolters, Kluwer. (2018). *Laboral RRHH*: Wolters Kluwer. Recuperado el 22 de abril de 2021, de: <https://a3.wolterskluwer.es/blog/pros-y-contras-de-aplicar-el-teletrabajo-en-la-empresa> ITA-LAC.
- (2017). *Documentos Internacionales*: Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo.
- Yucra G. (2011). El teletrabajo como una nueva modalidad laboral en el ordenamiento jurídico boliviano. *Repositorio Institucional, Universidad Mayor de San Andrés*, 106.
- Yui, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la. *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS*, 61.
- Bacigalupo. C. (2021). La ley del teletrabajo. <https://www.lanacion.com.py/negocios/2021/06/02/rige-la-ley-del-teletrabajo-el-trabajador-debe-tener-12-horas-de-desconexion/>
- Caf. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>
- Cordón. A., Arévalo, J., & Rodeiro, H. (2010). *Los libros electrónicos*.



cos: la tercera ola de la revolución digital. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/106991>
Itaipu. (2021). El trabajo a distancia ha llegado para quedarse, destacan en evento donde estuvo presente itaipu. <https://www.itaipu.gov.py/es/sala-de-prensa/noticia/el-trabajo-distancia-ha-llegado-para-quequedarse-destacando-en-evento-donde-estuvo>

[tream/handle/123456789/5970/El%20Teletrabajo%20como%20tendencia%20del%20Mercado%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/5970/El%20Teletrabajo%20como%20tendencia%20del%20Mercado%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/20700>

Mayor Sánchez, J. (2007). La ordenación del Tiempo de Trabajo de los Teletrabajadores: Entre la Optimización y la Rentabilidad de la Jornada y el Horario de Trabajo en la Empresa y su Impacto en el Derecho Laboral Peruano. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17238>

Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. <https://reunir.unir.net/bits->