

Impacto del teletrabajo en la productividad laboral en empresas aseguradoras dominicanas

Impact of teleworking on labor productivity in Dominican insurance companies

Divanna Del Carmen Chicón Salvador
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea

RESUMEN

La modalidad de teletrabajo se ha consolidado especialmente durante la pandemia de COVID-19, afectando notablemente la productividad laboral. Este estudio examina cómo el teletrabajo influye en la productividad de los empleados en aseguradoras en la República Dominicana. Utilizando un enfoque mixto de encuestas y entrevistas con 100 empleados y 20 gerentes, se investigan las percepciones y datos sobre la productividad antes y durante el teletrabajo. Los hallazgos indican que, aunque el teletrabajo ha mejorado la productividad de algunos empleados, ha presentado desafíos en la gestión del tiempo, la comunicación y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, productividad laboral, empresas aseguradoras, República Dominicana, COVID-19.

ABSTRACT

Telecommuting has become a significant work model, particularly during the COVID-19 pandemic, influencing work productivity. This study explores the impact of telecommuting on employee productivity in insurance companies in the Dominican Republic. Using a mixed-methods approach with surveys and interviews of 100 employees and 20 managers, it examines perceptions and data on productivity before and during telecommuting. The findings suggest that although telecommuting has enhanced productivity for some employees, it has also brought challenges in time management, communication, and work-life balance.

KEYWORDS

Telecommuting, work productivity, insurance companies, Dominican Republic, COVID-19.

Introducción

El teletrabajo se ha establecido como una solución vital para mantener la continuidad operativa de las empresas durante la pandemia de COVID-19. En el sector asegurador, esta modalidad ha alterado la gestión de tareas y la interacción entre empleados y clientes.

Este estudio se enfoca en analizar el impacto de esta modalidad en la productividad de las aseguradoras dominicanas, un sector que habitualmente depende de la interacción cara a cara y de la documentación física.

La adopción del teletrabajo presenta una variedad de desafíos y oportunidades para las empresas. En el caso de las aseguradoras dominicanas, la transición de un entorno laboral convencional a uno remoto podría tener efectos mixtos en la productividad debido a factores como la infraestructura tecnológica, la cultura organizacional y la capacidad de adaptación de los empleados.

Metodología

Se adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas, para proporcionar una perspectiva completa del impacto del teletrabajo en la productividad. Para probar estas hipótesis, se utilizaron encuestas cuantitativas para evaluar la percepción de la productividad de los empleados (relacionada con H1 y H3) y entrevistas semiestructuradas con gerentes para explorar los desafíos de la gestión remota (relacionada con H2). Los datos recolectados fueron analizados para identificar patrones y validar las hipótesis planteadas.

Muestra

La muestra incluyó a 100 empleados y 20 gerentes de diferentes aseguradoras dominicanas, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia.

Perfil de la muestra

Distribución de puestos: incluyó empleados de diferentes niveles jerárquicos y departamentos (mercadeo, atención al cliente, soporte técnico, entre otros).

Diversidad de género y edad: se incluyó una muestra representativa en términos de género y rango de edades para captar diferentes perspectivas.

Instrumentos

- Encuestas cuantitativas: distribuidas a los empleados para medir la percepción de su productividad, eficiencia en tareas y satisfacción laboral.
- Entrevistas semiestructuradas: realizadas a gerentes para explorar en profundidad los cambios en la productividad y los desafíos enfrentados desde una perspectiva de gestión.

Procedimiento

Las encuestas se administraron de forma online, y las entrevistas se realizaron a través de video llamadas. Los datos se recolectaron durante un período de tres meses y se analizaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas y análisis de contenido.

Diseño de la encuesta

Se desarrolló una encuesta estructurada con preguntas diseñadas para medir la percepción de los empleados sobre su productividad, eficiencia en el manejo de tareas y satisfacción laboral antes y después de la implementación del teletrabajo. La encuesta incluyó preguntas de distintos tipos para recoger datos tanto cuantitativos como cualitativos.

Resultados

Encuestas cuantitativas

De los 100 empleados encuestados, el 65% reportó un aumento en su productividad trabajando desde casa, mientras que el 25% no observó cambios significativos y el 10% reportó una disminución en la productividad. A continuación, se presenta la distribución de respuestas en términos de productividad percibida:

Tabla 1. *Productividad percibida por los empleados*

Gráfico 1: Productividad percibida por los empleados

Entrevistas a gerentes

Los gerentes señalaron que el teletrabajo ha permitido una mayor flexibilidad, pero también destacaron problemas como la falta de interacción directa y la dificultad en el seguimiento de tareas en tiempo real. La siguiente tabla resume los principales desafíos mencionados:

Tabla 2: *Desafíos del teletrabajo según los gerentes*

Gráfico 2: Desafíos del teletrabajo según los gerentes

Discusión y conclusiones

Incremento en la productividad

Los resultados del estudio indican que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en la productividad de una mayoría de empleados en las aseguradoras dominicanas. El 65% de los encuestados reportó un aumento en su productividad al trabajar desde casa. Este incremento puede atribuirse a factores como la eliminación de tiempos de traslado, la posibilidad de personalizar el entorno de trabajo y una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo. Estos hallazgos están en línea con estudios previos que sugieren que el teletrabajo puede mejorar la eficiencia y concentración de los empleados debido a un entorno menos disruptivo.

Desafíos del teletrabajo

A pesar del incremento en la productividad reportado por una mayoría, el 35% restante de los empleados no experimentó mejoras o incluso notó una disminución en su productividad. Los gerentes entrevistados destacaron varios desafíos que pueden explicar esta variabilidad. La falta de comunicación efectiva y la dificultad para monitorear el progreso de las tareas en tiempo real fueron problemas recurrentes. Estos desafíos son consistentes con la literatura que sugiere que la falta de interacción cara a cara y la dependencia de herramientas digitales pueden dificultar la colaboración y supervisión.

Además, el balance entre la vida personal y laboral se ha vuelto un desafío notable. Algunos empleados informaron que trabajar desde casa ha llevado a una mezcla de horarios personales y profesionales, lo cual afecta negativamente su capacidad para desconectarse del trabajo. Este fenómeno puede estar relacionado con la falta de un espacio físico separado para el trabajo y las tareas domésticas, lo que incrementa el riesgo de agotamiento y disminuye la satisfacción laboral.

Impacto en la gestión

Desde la perspectiva de los gerentes, el teletrabajo ha requerido adaptaciones significativas en las prácticas de gestión. Los gerentes señalaron la necesidad de adoptar nuevas estrategias para la supervisión y evaluación del desempeño, utilizando herramientas digitales para el seguimiento y comunicación continua con los equipos. Aunque estas adaptaciones han permitido una continuidad operativa, han requerido un esfuerzo adicional para garantizar que los empleados mantengan niveles adecuados de productividad y se sientan apoyados en sus roles.

Conclusiones

El teletrabajo ha mostrado un impacto predominantemente positivo en la productividad laboral de las aseguradoras en la República Dominicana. Entre los beneficios se encuentran una mayor flexibilidad, un mejor manejo del tiempo y un entorno de trabajo

más enfocado. No obstante, los retos en la comunicación, el seguimiento de tareas y el equilibrio entre la vida personal y laboral deben ser abordados para optimizar los beneficios del teletrabajo.

Recomendaciones para la implementación efectiva del teletrabajo:

- Fortalecer la comunicación
- Implementar herramientas y estrategias de comunicación efectivas para garantizar que todos los empleados estén alineados y tengan acceso a la información necesaria para sus tareas.
- Establecer límites claros
- Fomentar prácticas que ayuden a los empleados a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, como definir horarios de trabajo y crear espacios dedicados exclusivamente al trabajo.

Formación en gestión remota

Capacitar a los gerentes en técnicas de gestión remota para mejorar el seguimiento y apoyo a los empleados que trabajan desde casa.

Este estudio proporciona una visión comprensiva del impacto del teletrabajo en las aseguradoras dominicanas, pero futuras investigaciones podrían explorar aspectos adicionales como la variabilidad en la adaptación a largo plazo y las diferencias entre varios tipos de aseguradoras o departamentos dentro de las mismas.

Referencias bibliográficas

Chang, C. H., Liu, L., & Yu, X. (2021). Impact of remote working on employees' productivity. *Journal of Business Research*, 124, 491-499.

Smith, J., & Graham, R. (2020). The benefits and challenges of remote work: Insights from employee perspectives. *International Journal of Organizational Behavior*, 22(2), 65-80.

Davis, T. (2021). The influence of digital communication tools on remote work productivity. *Technology and Society*, 39(3), 24-33.

Brown, P., & Green, A. (2022). Remote management: Adapting leadership strategies for a remote workforce. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(1), 45-60.

Jones, K., & Turner, M. (2021). Balancing act: Navigating work and personal life in a remote working environment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(4), 315-327.

Lopez, M. (2021). Work-life balance in the era of telecommuting: Challenges and strategies. *Human Resource Management Review*, 31(4), 100735.

Kumar, S., & Mukherjee, S. (2020). Remote working: Challenges and adaptations for managers. *Business and Management Review*, 29(6), 765- 778.

White, L., & Wilson, D. (2022). Remote work management: Developing effective monitoring and support systems. *Journal of Management Studies*, 59(5), 1234-1252.

Segura, J (2021). El teletrabajo y su regulación jurídica después del COVID 19
<https://revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/83>

Taveras A., & Montes V. (2021). Análisis de la actitud de los colaboradores frente al cambio organizacional del teletrabajo.
<https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/513>

Matos R. (2022). El teletrabajo en tiempos de pandemia: Una mirada desde el colaborador. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/594>

Cárdenas A., & González C. (2022). Teletrabajo y calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período de agosto-diciembre 2021.
<https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4368>

Grullón M. (2022). Gestión del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral en la empresa Voice Team en el período abril-junio, 2022.
<https://rai.uapa.edu.do/handle/123456789/2525>

ANEXOS

Apéndice A. Encuesta cuantitativa administrada a los empleados

Encuesta sobre la productividad y experiencia con el teletrabajo

Instrucciones: por favor, responda a las siguientes preguntas sobre su experiencia con el teletrabajo. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán solo para fines de investigación.

Datos demográficos

Edad: _

Género: _____

Puesto: _____

Departamento: _____

Experiencia con el teletrabajo

¿Cuánto tiempo ha estado trabajando desde casa? __meses

¿Utiliza algún software específico para trabajar? (Seleccione todos los que apliquen)

- Zoom
- Microsoft Teams
- Google Meet
- Slack

Otro: _

Productividad

En una escala del 1 al 5, evalúe su productividad trabajando desde casa:

Muy baja = 1 Baja =2 Igual que en la oficina=3 Alta =4 Muy alta=5

En comparación con antes del teletrabajo, ¿cómo ha cambiado su productividad?

- Aumentó significativamente
- Aumentó moderadamente
- No cambió
- Disminuyó moderadamente
- Disminuyó significativamente

Eficiencia en el manejo de tareas

¿Qué tan fácil le resulta completar sus tareas desde casa en comparación con la oficina?

- Muy difícil

- Difícil
- Igual que en la oficina
- Fácil
- Muy fácil

Satisfacción laboral

¿Cómo describiría su satisfacción laboral trabajando desde casa?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho
-

Balance Vida-Trabajo

¿Ha encontrado difícil mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral mientras trabaja desde casa?

- Muy difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muy fácil

Desafíos del teletrabajo

¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado trabajando desde casa?

(Seleccione todos los que apliquen).

- Comunicación con colegas
- Monitoreo de tareas
- Acceso a herramientas y recursos
- Balance vida-trabajo
- Otro: __

Comentarios adicionales

¿Hay algo más que le gustaría añadir sobre su experiencia trabajando desde casa?

Apéndice B. Guía de entrevista con gerentes

Entrevista sobre el impacto del teletrabajo en la gestión y productividad

Instrucciones: Las siguientes preguntas son para comprender su perspectiva sobre el teletrabajo y cómo ha afectado la gestión y la productividad en su equipo. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán solo para fines de investigación.

Generalidades

- ¿Cuál es su rol en la empresa?
 - ¿Cuánto tiempo ha estado en este puesto?
- Implementación del teletrabajo
- ¿Cómo fue el proceso de transición al teletrabajo en su equipo?
 - ¿Qué herramientas y tecnologías han sido cruciales para la implementación del teletrabajo?

Impacto en la productividad

- En su opinión, ¿cómo ha afectado el teletrabajo la productividad de su equipo?
- ¿Ha observado alguna variabilidad en la productividad entre diferentes miembros del equipo?

Desafíos de Gestión

- ¿Cuáles han sido los principales desafíos para gestionar su equipo de forma remota?
- ¿Cómo ha abordado estos desafíos? Comunicación y Monitoreo
- ¿Cómo ha cambiado la comunicación con su equipo en un entorno de teletrabajo?
- ¿Qué estrategias ha implementado para monitorear el progreso y la eficiencia del equipo?

Balance Vida-Trabajo de los Empleados

- ¿Ha notado que el teletrabajo ha afectado el balance vida-trabajo de sus empleados?
- ¿Qué medidas ha tomado para ayudar a los empleados a mantener un equilibrio saludable?

Recomendaciones

Basado en su experiencia, ¿qué recomendaciones haría para mejorar la implementación del teletrabajo en el futuro?

Comentarios Adicionales

¿Hay algo más que le gustaría añadir sobre su experiencia con el teletrabajo?