



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ÁREAS DE GRADO**

**ESTUDIO DE LA ADECUACIÓN DEL TELETRABAJO COMO UNA
OPCIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES C.A.**

Asesor académico:

Dr. Jorge Astudillo
MSc. Marizabeth Malaver
MSc. Yadira Miranda

Autores:

Br. Andrés Alirio Gamboa Osorio
C.I: 25.266.684
Br. María de los Ángeles Medina Padrón
C.I: 25.372.512

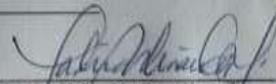
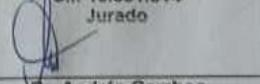
Trabajo de Grado, Modalidad Áreas de Grado, presentado como Requisito para
Optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas.

Maturín, agosto del 2023

ACTA DE APROBACION

		UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO			
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO			
CTG-ECSA- ADMON-2023			
MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO ÁREA: <u>ADMINISTRACIÓN</u>			
ACTA N° <u>007</u>			
PERIODO ACADÉMICO: II- 2022		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SUS NUEVAS TENDENCIAS	APROBADO	Profa. M.Sc. Yadira Miranda
0925009	MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES	APROBADO	Prof. Dr. Jorge Astudillo
0925009	INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	APROBADO	Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver

En Maturín, siendo las 08:30 (a.m.) del día lunes 07 de agosto del 2023; reunidos en el A-5 de Postgrado, del Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: Marizabeth Malaver (Asesor Académico), Jorge Astudillo (Jurado), y Yadira Miranda (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de Licenciado en Administración, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la Investigación titulada: "ESTUDIO DE LA ADECUACION DEL TELETRABAJO COMO UNA OPCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES, C.A", por el bachiller: GAMBOA OSORIO ANDRÉS ALIRIO C.I: V-25.266.684. El jurado luego de la discusión del mismo acepta calificarlo como: Aprobado

 Prof. Dr. Jorge Astudillo C.I: 6.611.477 Jurado	 Profa. M.Sc. Yadira Miranda C.I: 10.831.314 Jurado
 Profa. MSc. Marizabeth Malaver C.I: 11.773.398 Asesor	 Br. Andrés Gamboa C.I: 25.266.684 Autor
 Profa. M.Sc. Milagros Cruz C.I: 16.374.361 Sub-Comisión de Trabajo de Grado	 Profa. M.Sc. Milagros Cruz C.I: 16.374.361 Jefe del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201
Teléfono 0291-3004010. <http://www.monagas.udo.edu.ve>



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA- ADMON-2023

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

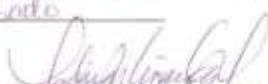
ÁREA: ADMINISTRACIÓN

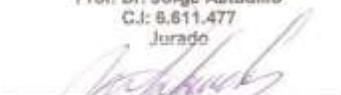
ACTA N° 008

PERIODO ACADÉMICO: II- 2022		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SUS NUEVAS TENDENCIAS	APROBADO	Profa. M.Sc. Yadira Miranda
0925009	MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES	APROBADO	Prof. Dr. Jorge Astudillo
0925009	INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	APROBADO	Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver

En Maturín, siendo las 08:30 (a.m.) del día lunes 07 de agosto del 2023, reunidos en el A-5 de Postgrado, del Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: Marizabeth Malaver (Asesor Académico), Jorge Astudillo (Jurado), y Yadira Miranda (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parafal exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de Licenciado en Administración, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la investigación titulada: "ESTUDIO DE LA ADECUACIÓN DEL TELETRABAJO COMO UNA OPCIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES, C.A", por la bachiller: MEDINA PADRÓN MARÍA DE LOS ÁNGELES C.I: V-26.372.612. El jurado luego de la discusión del mismo acuerda calificarlo como: Aprobado


Prof. Dr. Jorge Astudillo
C.I: 8.611.477
Jurado


Profa. M.Sc. Yadira Miranda
C.I: 10.831.314
Jurado


Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver
C.I: 11.773.398
Asesor


Br. María Medina
C.I: 25.372.612
Autora


Profa. M.Sc. Milagros Cruz
C.I: 16.374.361
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

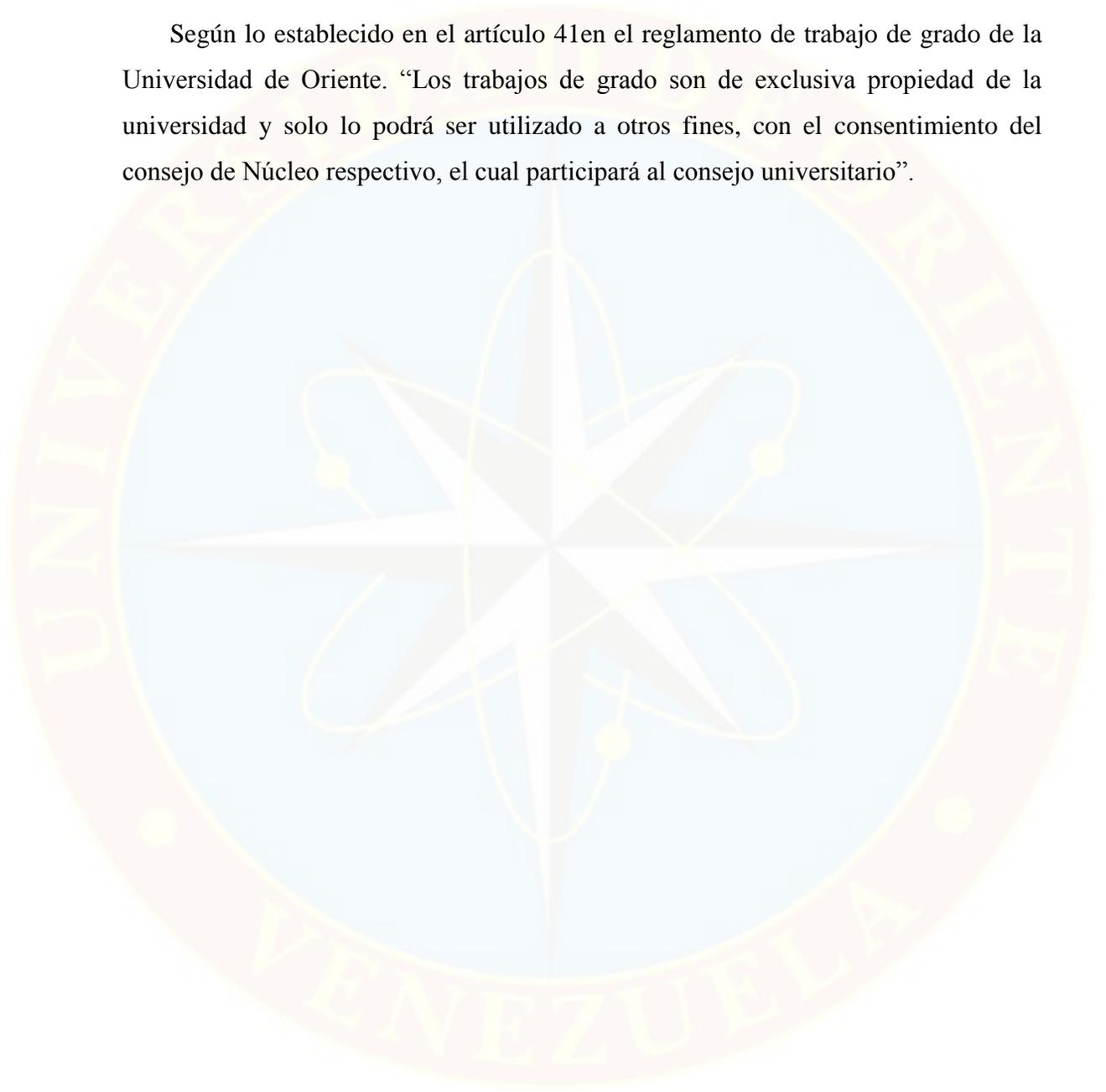

Profa. M.Sc. Milagros Cruz
C.I: 16.374.361
Jefe del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO. VAMOS

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 en el reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente. “Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la universidad y solo lo podrá ser utilizado a otros fines, con el consentimiento del consejo de Núcleo respectivo, el cual participará al consejo universitario”.



AGRADECIMIENTOS

A la licenciada Carmela Vásquez por siempre estar en la disposición y orientación sin condiciones. A la Profesora Isabel Marchan por ser de gran apoyo en el desenvolvimiento de mi servicio comunitario. ¡Se les recordara con gran cariño!

Un agradecimiento especial a los tutores Jorge Astudillo, Marizabeth Malaver, Yadira Miranda y a la jefa de Departamento de Administración Milagros Cruz por brindarnos esta oportunidad de capacitación, por ser el puente y ayudarnos a alcanzar esta meta.

Andrés Gamboa

María Medina

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por ser mi guía, mi protector, por darme la fuerza para seguir adelante y por brindarme la oportunidad de mejorar cada día en la búsqueda de cumplir mis objetivos personales y académicos.

A mi Amada Madre (Nancy), por darme la vida, por hacer lo que mejor pudo para brindarme momentos únicos que me sirvieron de apoyo para alcanzar esta meta.

A mi Admirado Padre (Agustín), por existir en mi vida y no desistir en las pruebas. Por Siempre brindarme el apoyo incondicional y confianza en mí misma. En los momentos más importantes de mi vida, por la educación que me diste, Por enseñarme valores y por muchas cosas más.

A mis hermanos (Nancy y Jesús), estoy orgullosa de ser su hermana menor, quiero que sepan que todo en esta vida se puede lograr con dedicación y esmero. Siguen en la búsqueda de sus sueños y sobre todo perseveren para hacerlos realidad. Me siento feliz de que sean parte de mi vida. ¡Los quiero mucho!

María Medina

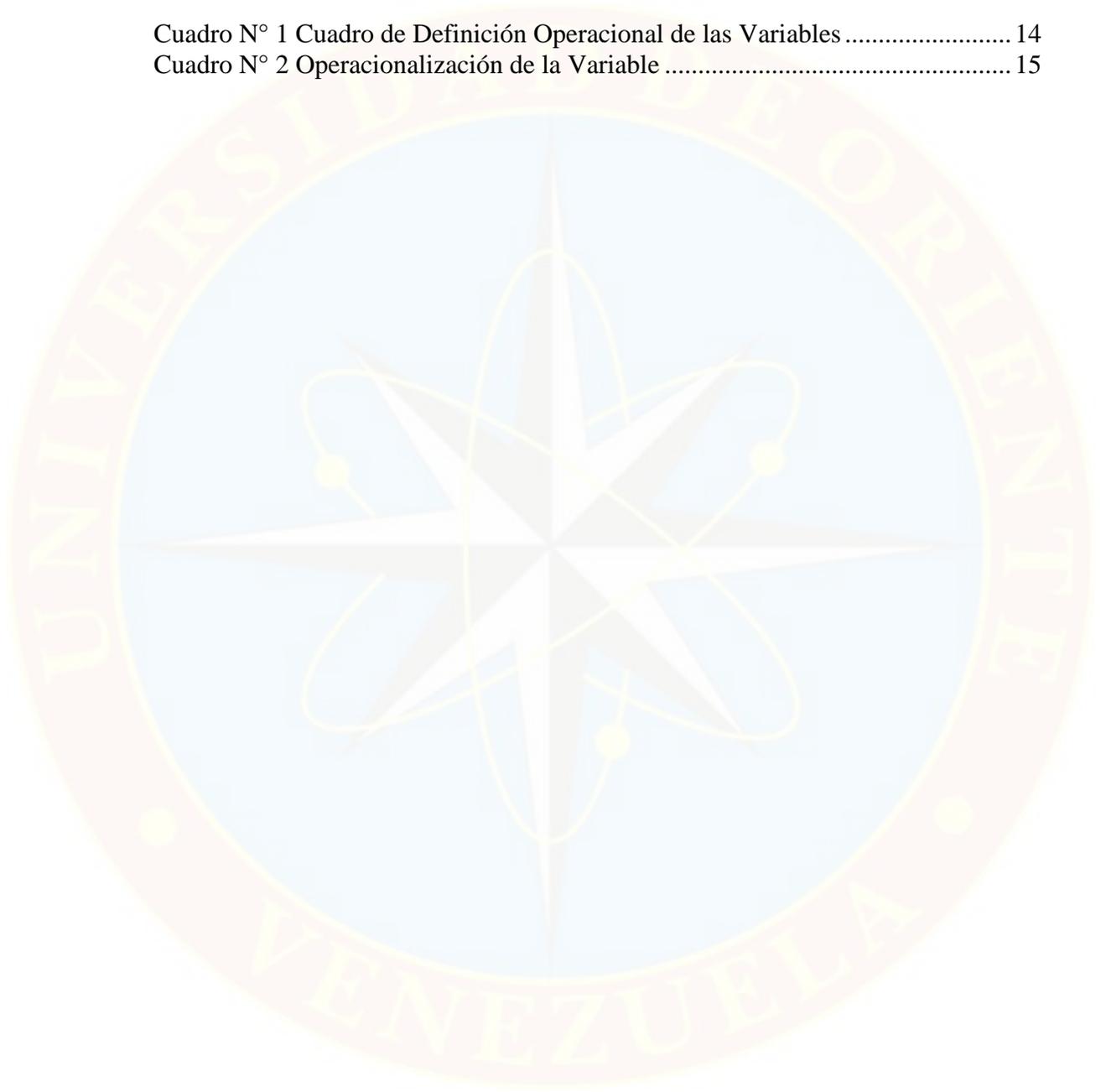
ÍNDICE

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 MARCO METODOLÓGICO	8
1.4.1 Tipo de Investigación	8
1.4.2 Nivel de Investigación.....	8
1.4.3 Población Objeto de Estudio	9
1.4.4 Muestra.....	9
1.4.5 Técnicas de Recolección de Datos	9
1.4.6 Instrumentos de Recolección de Datos.....	12
1.4.7 Definición Operacional de la Variable	12
1.4.8 Técnicas de Análisis de Datos.....	16
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	16
1.5.1 Ubicación.....	16
1.5.2 Reseña Histórica.....	17
1.5.3 Misión.....	17
1.5.4 Visión	18
1.5.5 Organigrama Institucional	18
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	19
ETAPA II.....	22
DESARROLLO DEL ESTUDIO	22
2.1 DIAGNOSTICO DE LASITUACIÓN EXISTENTE EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ARCO SERVICES C.A.	22

2.2 PROCESOS DEL TELETRABAJO APLICABLES EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ARCO SERVICES C.A.	25
2.3 CRITERIOS DE DESEMPEÑO MEDIBLES Y ESPECÍFICOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES C.A.	32
2.4 APORTES PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL APLICAR EL TELETRABAJO COMO ESTRATEGIA DE ORGANIZACIÓN LABORAL....	40
ETAPA III	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
3.1 CONCLUSIONES	42
3.2 RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA.....	45
ANEXOS	47
HOJA DE METADATOS	51

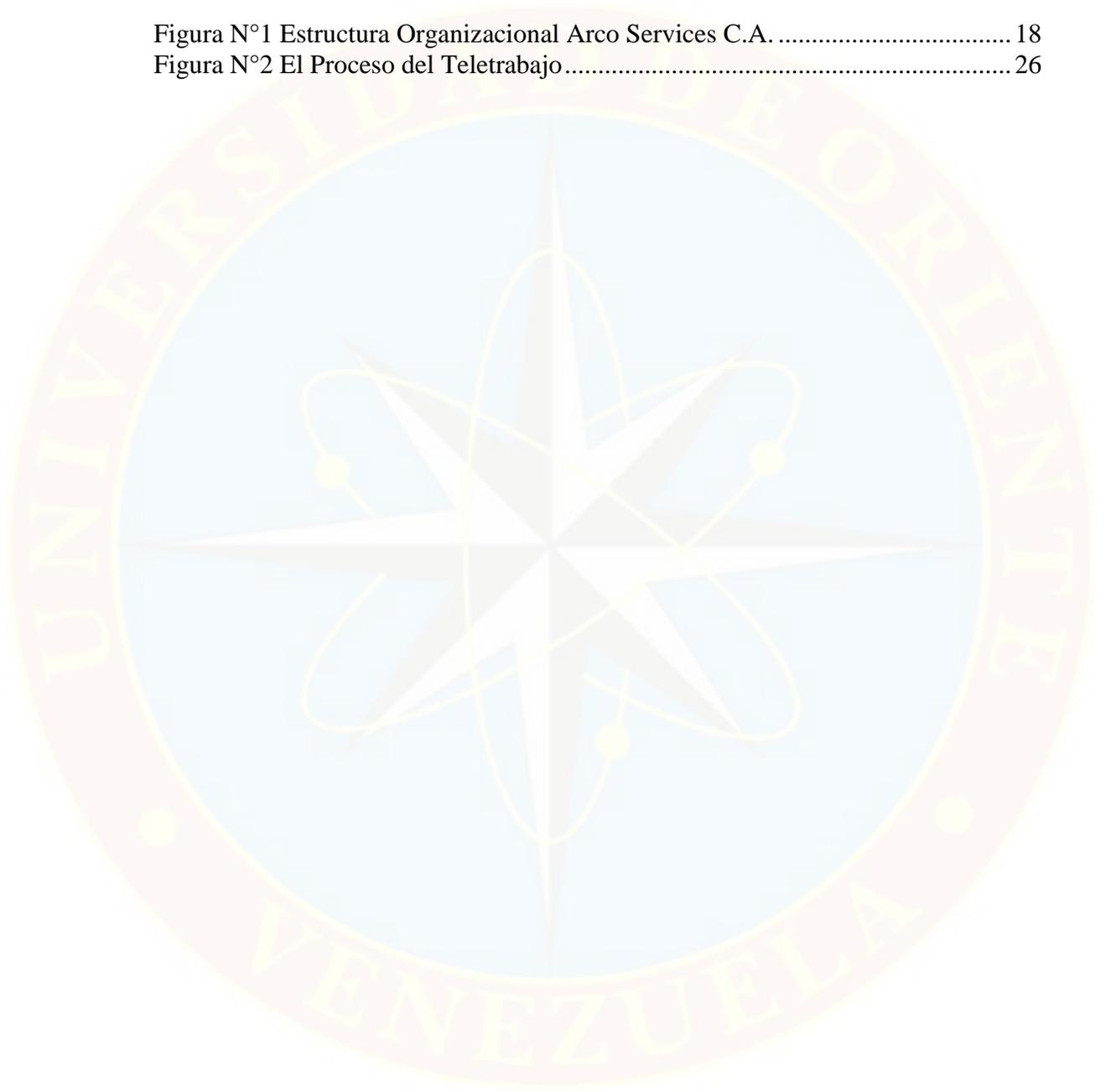
INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Cuadro de Definición Operacional de las Variables	14
Cuadro N° 2 Operacionalización de la Variable	15



INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Estructura Organizacional Arco Services C.A.....	18
Figura N°2 El Proceso del Teletrabajo.....	26



INDICE DE GRAFICOS

Grafica N°1 Descripción de las opiniones de los entrevistados con relación a la “Situación existente en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A”	23
Grafica N°2 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	33
Grafica N°3 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	34
Grafica N°4 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	35
Grafica N°5 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	36
Grafica N°6 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	37
Grafica N°7 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.	38



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ÁREAS DE GRADO
MATURÍN - MONAGAS – VENEZUELA**

**ESTUDIO DE LA ADECUACIÓN DEL TELETRABAJO COMO UNA
OPCIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES C.A.**

Asesor académico:

Dr. Jorge Astudillo

MSc. Marizabeth Malaver

MSc. Yadira Miranda

Autores:

Br. Andrés Alirio Gamboa Osorio

C.I: 25.266.684

Br. María de los Ángeles Medina Padrón

C.I: 25.372.512

RESUMEN

Un buen nivel de desempeño permite alinear y enfocar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Arco Services C.A es una empresa que se encarga de la preparación de pozos petroleros para su producción temprana, por lo tanto, es necesario un alto nivel de organización y desempeño por parte de sus departamentos. El desarrollo de este estudio fue realizado en el departamento de talento humano de esta entidad y se basó en el estudio de la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño mediante el uso de herramientas de recolección de datos y el análisis de variables.

Palabras Claves: Teletrabajo, Desempeño, Variables, Organización, Productividad.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo ha surgido como una respuesta a las cambiantes necesidades de la sociedad y el mundo laboral. En un contexto donde la tecnología ha avanzado significativamente, y donde se busca flexibilidad y conciliación entre la vida personal y profesional, el teletrabajo se ha convertido en una alternativa atractiva tanto para empleadores como para empleados.

Desde sus orígenes en la década de 1970, cuando las tecnologías de la información y comunicación permitieron la comunicación a distancia, el teletrabajo ha evolucionado y se ha consolidado como una opción viable (Nilles, et al, 1974; Nilles, 1976). Mediante el uso de sistemas informáticos y de telecomunicaciones, las personas pueden realizar su trabajo desde ubicaciones distintas a la oficina tradicional, sentando así las bases para el teletrabajo en su forma actual.

La llegada de la pandemia de COVID-19 ha acelerado y amplificado la adopción del teletrabajo a nivel mundial. Ante la necesidad de mantener la continuidad de las operaciones empresariales durante los períodos de confinamiento y distanciamiento social, muchas organizaciones se vieron obligadas a implementar rápidamente el teletrabajo como una solución para garantizar su funcionamiento.

Este auge del teletrabajo durante y después de la pandemia ha evidenciado la relevancia y la importancia de esta modalidad laboral en el contexto actual. No solo ha permitido a las empresas adaptarse a situaciones adversas y mantener sus actividades, sino que también ha demostrado beneficios en términos de bienestar y productividad para los empleados.

En el caso específico de las empresas venezolanas, el teletrabajo se presenta como una oportunidad para enfrentar los desafíos que plantea la situación del país. La crisis económica, la inestabilidad política y los problemas de infraestructura son solo algunos de los obstáculos que enfrentan las organizaciones en Venezuela. Sin embargo, el teletrabajo puede brindar una alternativa para mantenerse en funcionamiento. Por tal motivo se estudiará su adecuación como una opción para mejorar el desempeño en el Departamento de Talento Humano de Arco Services C.A. Dado el creciente interés y los beneficios potenciales que ofrece el teletrabajo, se estudiará su adecuación específica en dicho departamento, su influencia en el rendimiento laboral, la satisfacción de los empleados y la eficiencia operativa.

Para el cumplimiento del propósito planteado se indagó, describió, analizó y se dio solución a la problemática existente, mediante el siguiente trabajo que constó de tres (3) etapas, estructurados de la forma que se explica a continuación:

Etapa I, denominado el problema y sus generalidades, a través del cual se indica el planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, así como también el marco metodológico, la identificación institucional donde se realizó la investigación y la definición de los términos básicos necesarios para el entendimiento del trabajo.

Etapa II, que se titula desarrollo del estudio, en esta etapa se incluye las bases teóricas y el análisis de los datos de forma alterna, es decir, el desarrollo de cada objetivo específico con su teoría, presentación y análisis del mismo.

Etapa III, titulado conclusiones y recomendaciones. En este capítulo final se procedió a explicar las conclusiones a las que conllevó la investigación y las recomendaciones posibles para solventar la problemática descrita junto a su respectiva bibliografía y referencias electrónicas.

ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto o trabajo a distancia, es una forma de empleo en la cual los trabajadores realizan sus tareas fuera de las instalaciones físicas de la empresa, generalmente desde sus hogares u otros lugares fuera de la oficina central. Citando al autor Jason (2013), lo define como: "La capacidad de llevar a cabo tu trabajo sin estar físicamente presente en una oficina, utilizando herramientas tecnológicas que permiten la comunicación y colaboración a distancia" (p.01).

En cuanto a los orígenes del teletrabajo, se remontan a la década de 1970, cuando el desarrollo de las computadoras personales y las redes de comunicación comenzaron a ofrecer nuevas oportunidades para trabajar de manera remota. A medida que las tecnologías se hicieron más accesibles y eficientes, algunas empresas y empleados comenzaron a experimentar con la idea de trabajar fuera de la oficina tradicional(Nilles, 1976).

Es importante destacar que uno de los primeros usos significativos del teletrabajo se produjo en los Estados Unidos durante la crisis del petróleo en la década de 1970. En un esfuerzo por reducir la dependencia del combustible y mitigar la congestión del tráfico, el gobierno alentó a las empresas a adoptar políticas de trabajo a distancia. Esto llevó a un aumento en la práctica del teletrabajo, especialmente en industrias que dependían en gran medida de la informática y las comunicaciones.

En el ámbito de los avances tecnológicos, en particular, el acceso a Internet de alta velocidad y las herramientas de comunicación en línea, han facilitado el teletrabajo y lo han vuelto más común en muchos campos laborales. Gracias a estos avances, el teletrabajo se ha expandido en todo el mundo y en una amplia variedad de sectores. De hecho, muchas empresas han adoptado modelos de trabajo flexible que permiten a sus empleados trabajar desde casa de forma regular o parcial. La pandemia de COVID-19 también impulsó enormemente el teletrabajo, ya que muchas organizaciones se vieron obligadas a implementar esta modalidad como medida de seguridad para prevenir la propagación del virus.

En la actualidad, el teletrabajo se ha consolidado como una opción válida y atractiva para muchas personas y empresas (Brenke, 2016). Sus ventajas, como la flexibilidad de horarios, la eliminación de desplazamientos y la conciliación entre la vida personal y laboral, han llevado a un incremento en su adopción en diversos sectores económicos. Sin embargo, también ha planteado desafíos relacionados con la organización del trabajo, la supervisión de los empleados y el equilibrio entre la vida personal y laboral. En el contexto específico de Venezuela, el teletrabajo ha adquirido una importancia particular. La crisis económica, política y social que ha afectado al país en los últimos años ha generado un deterioro significativo en el mercado laboral. La falta de oportunidades, la inestabilidad laboral y los bajos salarios han llevado a muchas personas a explorar el teletrabajo como una alternativa para generar ingresos y mantenerse activos en el mercado.

Un ejemplo concreto de esta realidad es la empresa ARCO SERVICES C.A. ubicada en Maturín- Estado Monagas, la cual se encuentra enfrentando una situación relacionada el desempeño en el área administrativa, más enfocada en el departamento de talento humano donde existen irregularidades en la presencia de los empleados en su lugar de trabajo, lo que ha dado lugar a fallos y demoras en los procesos

administrativos, una acumulación de tareas en el departamento y una respuesta lenta a las actividades asignadas al mismo.

Ante esta problemática, dentro del ámbito del departamento de talento humano resulta necesario plantear propuestas y utilizar herramientas que permitan elevar el nivel de productividad en dicha área. Asimismo, es fundamental establecer una unidad de información eficiente que brinde respuestas ágiles y oportunas a las actividades llevadas a cabo, así como mantener un flujo constante de información con los demás departamentos administrativos.

Por lo cual surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la situación existente en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A.?
2. ¿Cuáles son los procesos del teletrabajo aplicables en el departamento de talento humano?
3. ¿Cuáles son los criterios de desempeño medibles y específicos para estudiar el impacto del teletrabajo en el departamento de talento humano de Arco Services C.A.?
4. ¿Qué aportes se pueden generar para el área de talento humano al aplicar el teletrabajo como una estrategia de organización laboral?

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación comprenderá la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A. la cual se ubica en el sector Juanico de la ciudad de Maturín, Estado Monagas. Se realizará durante el periodo actual académico II-2022 (Abril - Agosto 2023).

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Estudiar la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano de ARCO SERVICES C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación existente en el departamento de talento humano en la empresa ARCO SERVICES C.A.
- Identificar los procesos del teletrabajo aplicables en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A.
- Determinar los criterios de desempeño medibles y específicos para el estudio del impacto del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano de Arco Services C.A.
- Establecer los aportes para el área de talento humano al aplicar el teletrabajo como estrategia de organización laboral.

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación busca analizar la importancia de adecuar el teletrabajo como estrategia de organización laboral para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A. Esta investigación tiene una relevancia significativa en diversos niveles.

A nivel organizacional, esta investigación tiene como objetivo mejorar la productividad del departamento de talento humano al brindar a los empleados un

entorno laboral flexible y cómodo. Al permitirles trabajar desde casa u otros lugares fuera de la oficina, se evitan los desplazamientos diarios y las distracciones propias del entorno tradicional de trabajo. Esto se traduce en una mayor concentración, eficiencia y cumplimiento de objetivos, lo que impacta positivamente en la productividad general del departamento. Además, la implementación del teletrabajo puede reducir los costos asociados con grandes espacios de oficina, el consumo de energía, suministros de oficina y mantenimiento de infraestructuras.

A nivel institucional, esta investigación contribuye a que la empresa ARCO SERVICES C.A. se adapte a las nuevas tendencias laborales y se mantenga competitiva en el mercado. Al analizar la viabilidad de implementar el teletrabajo en el departamento de talento humano, la empresa puede adaptarse a estas tendencias y mejorar su competitividad. Además, la implementación del teletrabajo puede influir positivamente en el clima laboral al promover un equilibrio entre la vida personal y laboral, lo que reduce el estrés y mejora la satisfacción de los empleados. Un clima laboral favorable repercute en el compromiso, motivación y rendimiento de los empleados, impactando directamente en el éxito general de la organización.

A nivel personal, tanto los empleados del departamento de talento humano como los investigadores involucrados en la investigación se benefician. Los empleados tienen la oportunidad de desarrollar habilidades relacionadas con el teletrabajo y la gestión de equipos virtuales, lo cual contribuye a su desarrollo profesional y abre nuevas oportunidades de crecimiento. Además, los resultados de la investigación generan conocimiento y contribuyen al campo de estudio relacionado con el teletrabajo y la organización laboral. Estos resultados pueden ser de interés para otros investigadores, profesionales y organizaciones que enfrenten desafíos similares, fortaleciendo el perfil de los investigadores como expertos en el tema.

1.4 MARCO METODOLÓGICO

Este apartado consta de una serie de metodologías con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación. Según Arias (2012):

“El marco metodológico certifica el estudio o la investigación demostrando una serie de aspectos tales como el nivel de investigación, la población y las fuentes en que se suministraron la información requerida, así mismo a su vez se describen las técnicas utilizadas para la recolección de datos, el procesamiento y análisis de los mismos”. (p.01)

1.4.1 Tipo de Investigación

La investigación se realizó utilizando un enfoque mixto que combina la investigación de campo con el apoyo de la investigación documental. El objetivo principal es obtener datos empíricos a través de la observación directa y la interacción con el objeto de estudio en su entorno natural, mientras que la investigación documental permitirá el análisis y la contextualización de los datos a recolectar. Arias (2012) Define la investigación documental como:

“Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.” (p.27)

1.4.2 Nivel de Investigación

Arias (2012) señala que la investigación descriptiva consiste en:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (p.24)

El presente trabajo se basa en una investigación descriptiva, ya que se busca identificar y describir la incidencia para el área de gestión del talento humano al presentar el teletrabajo como una opción para mejorar la organización laboral.

1.4.3 Población Objeto de Estudio

Según Arias, (2012) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación”(p.81). Se entiende por población el conjunto de animales, objetos o cosas con las mismas características y un lugar determinado.

La población objeto de estudio está conformada por cuatro (4) personas que conforman el Departamento de Talento Humano de ARCO SERVICES C.A:

- (1) Supervisor de Talento Humano.
- (1) Analista de Reclutamiento.
- (1) Analista de Capacitación.
- (1) Analista de Relaciones Internas.

1.4.4 Muestra

Arias, (2012) define la muestra, como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.01). De tal manera que, la población es finita y su número no requiere la escogencia de muestra, porque la población y la muestra es la misma, ya que el número es menor de 90 y es manejable para la realización de la investigación.

1.4.5 Técnicas de Recolección de Datos

En los estudios de investigación, se utilizan diferentes recursos para recolectar datos con el propósito de analizar fenómenos. En este caso particular, se emplearán

cinco técnicas principales: la entrevista semiestructurada, la observación directa, la encuesta, el cuestionario y la documentación bibliográfica.

A tal efecto, Ramírez, T., (1999) expresa lo siguiente: “el instrumento de recolección de datos es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes”. (p.137)

Entrevista Semiestructurada

Para la realización de esta investigación se utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada para obtener los datos; la cual consiste en una guía de preguntas, las cuales se realizarán al personal que labora en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A. Este tipo de entrevistas es de característica mixta con preguntas abiertas y cerradas. Según Grinnell, (1997) citado por Sanpieri y otros (2006) plantea lo siguiente:

La entrevista semiestructurada por su parte se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (p.597).

Se precisa la libertad que tienen los investigadores para cambiar y/o modificar las preguntas de acuerdo a la dinámica y desarrollo que genere los datos recibidos y que cumplan con las diversas expectativas que los investigadores consideren pertinente.

Observación Directa

En este trabajo de investigación se implementará esta técnica ya que se mantiene un contacto directo. Esta técnica es la más utilizada por el investigador, permite recopilar información de forma más exacta de las funciones que realiza el

personal del Departamento de Talento Humano en la empresa ARCO SERVICES C.A. De acuerdo con Arias (2012):

La Observación es la técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de sus objetivos de investigación preestablecidos.(p.69).

Encuesta

Arias (2012) señala:“Se define la encuesta como técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”(p.72).

Esta herramienta permitirá una variedad de métodos para recopilar datos, se puede utilizar en estrategias cuantitativas o cualitativas. Como a menudo se usa para describir y explorar el comportamiento humano, la encuesta se usará con frecuencia en la investigación social y psicológica.

Cuestionario

Según Arias (2012) lo define de la siguiente manera: “Es aquel cuestionario que combina preguntas abiertas, cerradas y mixtas a la vez” (p.75)

El cuestionario se presentará al personal del Departamento de Talento Humano en la empresa ARCO SERVICES C.A. realizando pregunta claras y concisas, para así lograr una mayor estandarización en las respuestas a obtener. Esto facilitara el análisis y la comparación de datos entre los distintos participantes, garantizando la consistencia y fiabilidad de los resultados.

Documentación Bibliográfica

Permitirá ubicar las fuentes necesarias para recolectar información referente al tema investigado. Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan:“Una vez

identificada las fuentes primarias pertinentes, es necesario localizarlas en las bibliotecas físicas y electrónicas, filmotecas, hemerotecas, videotecas u otros lugares donde se encuentren (incluidos los sitios de Internet)". (p.71)

1.4.6 Instrumentos de Recolección de Datos

Consiste en un medio utilizado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección. En el siguiente trabajo de investigación se utilizara los siguientes instrumentos:

Libreta de Anotaciones: En ella el Investigador anota toda la información que se necesite de analisis e interpretación.

Computadora, Pendrive: Unidades electronicas que permiten recopilar y almacenar la información referente a este tema de investigación.

1.4.7 Definición Operacional de la Variable

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Al respecto, el autor Sabino (2016), señala que "entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo". (p. 26).

En otras palabras, una variable es una entidad que puede cambiar o tomar distintos valores en función del contexto o situación en la que se encuentre. Esto es importante en el ámbito de la investigación, ya que, al estudiar diferentes fenómenos, se busca identificar y medir estas variables para comprender mejor cómo se relacionan entre sí y cómo influyen en los resultados observados. Además, la idea de

que una variable pueda tener un valor fijo para un objeto específico sugiere que existen casos en los que la variable no cambia para una entidad determinada, lo que puede ser relevante en diversos análisis y estudios.

Para abordar esta investigación, se han identificado cuatro variables fundamentales: la situación existente en el Departamento de Talento Humano, los procesos de trabajo actuales, los criterios de evaluación del desempeño laboral y los aportes para el departamento al aplicar el teletrabajo como estrategia de organización laboral. A fin de definir operacionalmente cada una de estas variables y permitir una medición precisa, se ha desarrollado el siguiente cuadro de definición operacional de las variables, el cual se muestra en el Cuadro 1. En dicho cuadro, se describen en detalle las dimensiones y aspectos específicos que serán considerados para cada variable. Y el Cuadro 2 donde se presenta la dimensión y los indicadores a utilizar para el estudio. La utilización de estos cuadros será fundamental para establecer un marco claro y coherente en la recopilación de datos y análisis de resultados.

Cuadro N° 1 Cuadro de Definición Operacional de las Variables

Objetivo Especifico	Variable	Concepto
Diagnosticar la situación existente en el departamento de talento humano en la empresa ARCO SERVICES C.A.	Situación Existente	Representa el panorama general y la calidad del departamento de talento humano.
Identificar los procesos del teletrabajo aplicables en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A.	Procesos	Actividades y métodos utilizados para llevar a cabo el trabajo de forma remota, fuera de la ubicación física tradicional de la empresa.
Determinar los criterios de desempeño medibles y específicos para el estudio del impacto del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano de Arco Services C.A.	Criterios	Estándares, medidas o indicadores utilizados para evaluar y medir el rendimiento, la calidad y los resultados del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano
Establecer los aportes para el área de talento humano al aplicar el teletrabajo como estrategia de organización laboral.	Aportes	Representan los resultados positivos o beneficios obtenidos al aplicar el teletrabajo como estrategia de organización laboral en el área de talento humano.

Cuadro N° 2 Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensión	Indicadores
Situación Existente	Motivación Desempeño Comunicación Interna	-Nivel de compromiso laboral -Índice de cumplimiento de los objetivos -Calidad de la retroalimentación
Procesos	Eficiencia Efectividad Adaptabilidad	-Tiempo promedio de ejecución de tareas -Tasa de errores o retrabajos -Nivel de innovación en los procesos
Criterios	Calidad Productividad	-Cumplimiento de estándares -Eficiencia en recursos
Aporte	Satisfacción Laboral Eficiencia y Productividad Gestión de Recursos Humanos	-Índice de estrés laboral -Métricas de rendimiento -Retención de talento

1.4.8 Técnicas de Análisis de Datos

El análisis de la información requerida se fundamentará en el carácter cualitativo, los cuales se recopilarán en las técnicas de investigación y de las preguntas que se realizaran en la entrevista no estructurada a los empleados, para determinar los objetivos que fueron propuestos en el tema objeto de estudio. En tal sentido, Sabino (2016) lo refiere así: “Se efectúa cotejando los datos que se basan sobre un aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información” (p.135).

Una vez obtenida la información se procederá a un análisis de interpretación de resultado, para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación y finalmente formular las recomendaciones y conclusiones correspondientes.

Mientras que el análisis cuantitativo, según Sabino (2016), se define como “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.451).

Este será aplicado a la información recolectada a través de las entrevistas estructuradas, mediante la tabulación de los resultados, la generación de gráficos de barras y el análisis inferencial de los mismos.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1 Ubicación

La empresa ARCO SERVICES C.A. se encuentra ubicada en la Av. Raúl Leoni, Boulevard del Sur, Edif. Arco, Piso PB, Local Anexo, Sector Juanico, Maturín, Edo. Monagas, Código Postal: 6201

1.5.2 Reseña Histórica

ARCO SERVICES C.A. es una destacada empresa venezolana fundada el 2 de septiembre de 1999 por jóvenes empresarios visionarios. Esta empresa se ha consolidado como líder en la prestación de servicios de alta calidad a la industria petrolera. Su compromiso con la responsabilidad, integridad, entusiasmo y compromiso ha sido fundamental para su éxito en el mercado.

Con una amplia experiencia en el sector petrolero, ARCO SERVICES C.A. se dedica a cumplir de manera integral los objetivos y compromisos adquiridos. Su enfoque principal abarca áreas clave, como el transporte y servicio logístico, el servicio a pozos petroleros, así como la instalación, operación y mantenimiento de plantas de facilidades tempranas de producción. Estos servicios se brindan con el objetivo de garantizar la continuidad operativa y satisfacer plenamente las necesidades de sus trabajadores, clientes, aliados y socios comerciales.

La empresa se destaca por su compromiso con el desarrollo del país, optimizando los recursos disponibles y promoviendo una cultura sólida de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional. ARCO SERVICES C.A. se posiciona como un referente en el sector, demostrando que el éxito se alcanza a través del esfuerzo constante y la convicción en la superación de los obstáculos. Su dedicación y apuesta por el crecimiento de Venezuela son evidentes en cada una de sus acciones.

1.5.3 Misión

Proporcionar a la industria del petróleo y gas el diseño, suministro, construcción, operación y mantenimiento de instalaciones de producción, así como apoyo logístico para el transporte terrestre y acarreo de fluidos.

1.5.4 Visión

Ser una corporación global líder en generar soluciones integrales de producción para la industria del petróleo y gas.

1.5.5 Organigrama Institucional



Figura N°1 Estructura Organizacional Arco Services C.A.

1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Departamento: Es una unidad funcional o divisional de una empresa que agrupa a un conjunto de personas y recursos con el propósito de llevar a cabo actividades específicas relacionadas con una función o área determinada.(Robbins, S. P., Coulter, M., &DeCenzo, D. A. - "Fundamentos de Administración", 2017. (p.01))

Empleado: Un empleado es una persona contratada por una empresa u organización para desempeñar un trabajo remunerado. El empleado está sujeto a un contrato laboral o acuerdo de empleo y realiza tareas y responsabilidades específicas bajo la supervisión y dirección de su empleador.(Real Academia Española (RAE) - "Diccionario de la lengua española" (p.01))

Empresa: Es una organización o entidad económica que se dedica a la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios. Generalmente, está conformada por un grupo de personas que trabajan en conjunto, bajo una estructura organizativa, con el objetivo de generar ingresos y obtener beneficios económicos.(Grinberg, M. - "Curso de Economía: La empresa", 2009. (p.01))

Implementar: Implementar significa llevar a cabo o ejecutar un plan, una estrategia o una acción. Se refiere al proceso de poner en práctica una idea o un proyecto, asegurando que se apliquen los recursos necesarios, se sigan los pasos adecuados y se logren los resultados esperados.(Cambridge Dictionary - "Implement" (p.01))

Laboral: Se relaciona con el ámbito del trabajo y las relaciones de empleo. Se refiere a todo lo concerniente a las condiciones, derechos, obligaciones, regulaciones y aspectos legales relacionados con el empleo y el trabajo, tanto para los empleados

como para los empleadores.(Real Academia Española (RAE) - "Diccionario de la lengua española" (p.01))

Organización: Una organización es una estructura o entidad compuesta por personas, recursos y procesos, diseñada para alcanzar objetivos específicos. Puede referirse tanto a empresas y entidades sin fines de lucro como a organismos gubernamentales. Una organización establece una estructura jerárquica, define roles y responsabilidades, y coordina actividades para lograr sus metas.(Daft, R. L. - "OrganizationTheory and Design", 2017. (p.01))

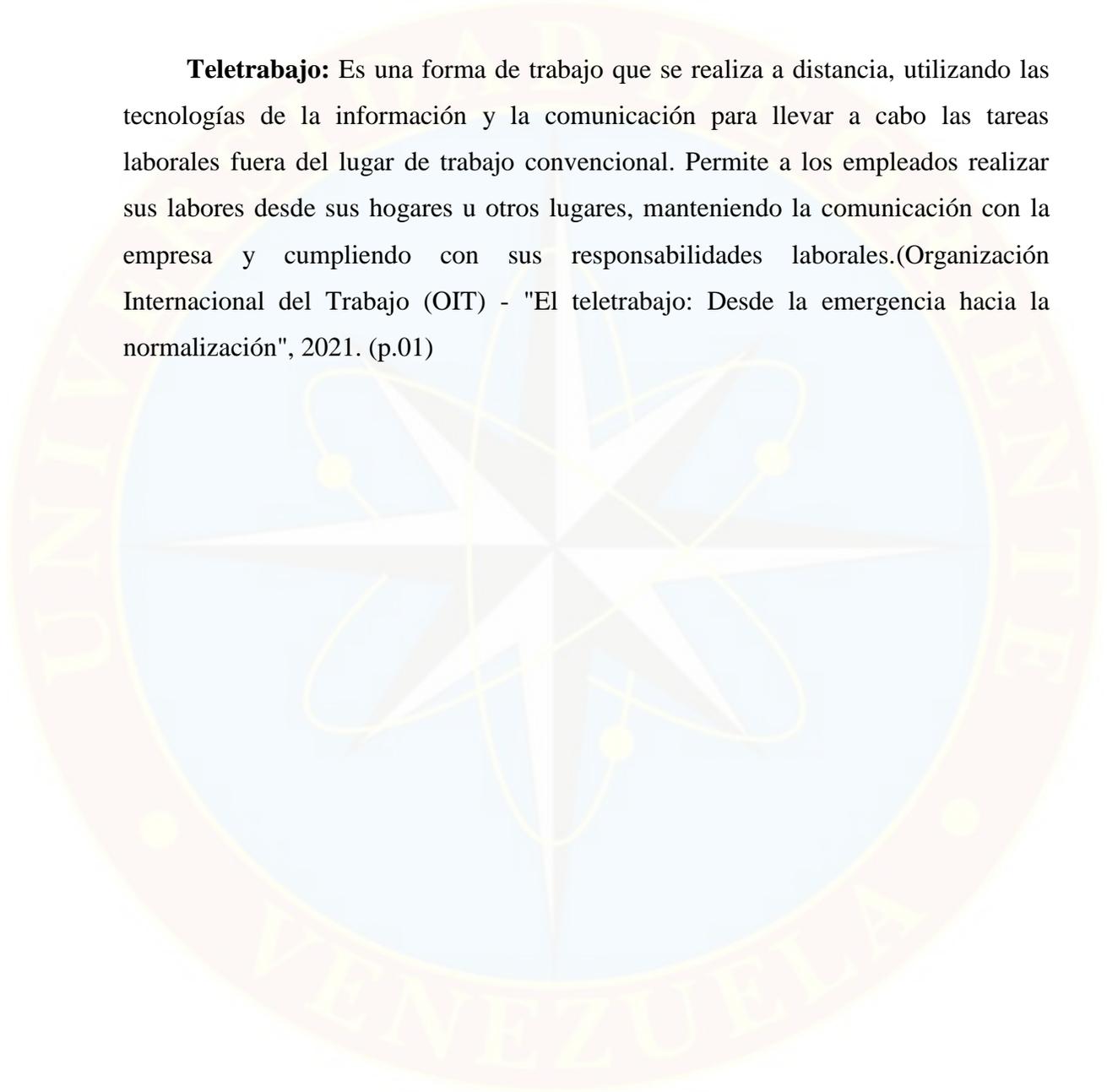
Personal: En el ámbito laboral, el personal se refiere al conjunto de individuos que forman parte de una organización, ya sea como empleados, colaboradores o miembros del equipo de trabajo. El personal puede incluir a diferentes categorías de trabajadores, desde ejecutivos y profesionales hasta personal de apoyo y administrativo.(Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., &Cardy, R. L. - "Gestión del talento humano", 2012. (p.01))

Productividad: La productividad se refiere a la capacidad de producir o generar resultados, bienes o servicios en relación con los recursos utilizados. Es la medida de eficiencia con la que se utiliza el tiempo, el trabajo y los recursos para lograr determinados objetivos o producir ciertos resultados. La productividad se puede medir a nivel individual, de equipo o de organización.(Pérez-Cepeda, A. - "El secreto de la productividad: Cómo organizar su tiempo y su espacio de trabajo", 2018. (p.01))

Talento: El talento se refiere a las habilidades, capacidades, conocimientos y aptitudes especiales que posee una persona en una determinada área. También puede hacer referencia al conjunto de personas con habilidades excepcionales en una organización o campo específico. El talento es valorado por su capacidad para aportar

valor y contribuir al logro de los objetivos.(Chamorro-Premuzic, T. - "TalentMatters: WhyWeShouldValueTalentButNotTalent Management", 2017. (p.01))

Teletrabajo: Es una forma de trabajo que se realiza a distancia, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación para llevar a cabo las tareas laborales fuera del lugar de trabajo convencional. Permite a los empleados realizar sus labores desde sus hogares u otros lugares, manteniendo la comunicación con la empresa y cumpliendo con sus responsabilidades laborales.(Organización Internacional del Trabajo (OIT) - "El teletrabajo: Desde la emergencia hacia la normalización", 2021. (p.01))



ETAPA II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

Para el desarrollo de una investigación, es necesaria la visualización de ciertos enfoques y conceptos que justifiquen, expliquen y den contexto sobre el tema que se desenvuelve. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el marco teórico se encarga de “orientar el estudio, prevenir errores, ampliar el horizonte, establecer la necesidad de la investigación, inspirar nuevos estudios y proveer un marco de referencia” (p.51). Por lo tanto, el presente capítulo es base y sustento del tema abordado, es decir, que provee información primordial para el entendimiento lógico de la investigación y su origen.

2.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN EXISTENTE EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ARCO SERVICES C.A.

El objetivo de este estudio es realizar un diagnóstico de la situación actual en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A. A través de entrevistas semi estructuradas realizadas a los empleados del departamento, se recopilaron diferentes perspectivas y opiniones para obtener una visión más completa de la situación existente.

Durante las entrevistas, se exploraron diversos aspectos relacionados con el trabajo, la motivación, el desempeño y la comunicación interna en el departamento. Cada empleado compartió su punto de vista único sobre cómo se siente en relación a su trabajo, qué aspectos los motivan y les generan satisfacción en su labor diaria.

Además, se indagó acerca del nivel de comunicación entre los miembros del departamento, buscando identificar posibles áreas de mejora en términos de claridad y fluidez en la comunicación interna. Seguidamente se puede observar en la Grafica N°1 los resultados obtenidos de la entrevista realizada al personal del departamento de talento humano:



Grafica N°1 Descripción de las opiniones de los entrevistados con relación a la “Situación existente en el departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A”

A través de la recopilación de estos datos, se pretende obtener una imagen más clara de la situación actual del departamento de talento humano en ARCO SERVICES C.A. Al considerar las diferentes perspectivas de los empleados, se pueden identificar tanto fortalezas como debilidades en el ámbito laboral, así como oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos fueron fundamentales para tomar decisiones informadas y desarrollar recomendaciones concretas para mejorar la situación existente.

Como podemos apreciar en la gráfica N°1, los indicadores muestran que el logro de objetivos se encuentra en un nivel neutral, lo que sugiere que existe una falta

de enfoque y dirección en la consecución de metas proyectadas. Según Dalton, Hoyle y Watts (2007) consideran que la retroalimentación: “Es la información que se transmite al emisor que evaluara el mensaje e indica lo que el receptor entendió”. (p.88). Dado que la retroalimentación sirve para aclarar la comunicación, una parte importante del proceso consiste en verificar, determinar y separar las barreras comunicacionales. La eficiencia de la misma dependerá de su oportunidad y percepción; los resultados basados en la encuesta perciben una baja calidad de retroalimentación en la comunicación entre el supervisor y los colaboradores, lo que indica que no se están proporcionando suficientes comentarios constructivos y evaluaciones de desempeño.

El nivel de comunicación según Ramos, Paredes, Terán y Lema (2017) lo definen como: “el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo, (entre organizaciones)”. (p.5). La comunicación interna es percibida como poco clara y fluida entre los miembros del departamento, lo que puede afectar la coordinación y la comprensión de las tareas y responsabilidades.

Palaci (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. (p.155) Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional; en este caso, los resultados arrojan un nivel positivo en la calidad del trabajo que cada empleado aporta a sus tareas diarias, lo que sugiere que los empleados están cumpliendo con sus responsabilidades.

El nivel de motivación de acuerdo con Dalton, Hoyle y Watts (2007) lo definen como: “El estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o

impulso que activa ciertas conductas. En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos y negativos.” (p.56). La Grafica N°1 muestra que el nivel de motivación al igual que el nivel de satisfacciónson percibidos como neutrales en el rendimiento laboral de los empleados, por lo quees un punto intermedio que indica que no hay una percepción abrumadoramente positiva ni abrumadoramente negativa en dichos aspectos; lo cual indica que los factores motivacionales pueden no estar siendo completamente atendidos.

Este diagnóstico proporciono una visión integral de la situación existente en el departamento de talento humano de ARCO SERVICES C.A., identificando áreas de mejora en la comunicación interna, enfoque en el logro de objetivos y atención a los factores motivacionales para potenciar el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados.

2.2 PROCESOS DEL TELETRABAJO APLICABLES EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ARCO SERVICES C.A.

Con el fin de cumplir con este objetivo, fue necesario realizar un análisis exhaustivo de los datos recopilados y discernir cuáles procesos dentro del ámbito del departamento de recursos humanos podrían ser ejecutados de manera eficiente a través del paradigma del teletrabajo.

Con respecto a Díaz, Carlos (2021) define el proceso del teletrabajo como: “La actividad instrumentada y orientada a metas que implica considerar los propósitos que motivan a los teletrabajadores, las estrategias que emplean para llevarlos a cabo, los recursos personales e instrumentales que ponen en juego, las condiciones técnicas, organizacionales y estructurales.” (p.61)

Por lo tanto, resulta pertinente adentrarse en el proceso intrínseco del teletrabajo y en los factores concomitantes que interactúan dentro del mismo, como ilustra de forma gráfica el diagrama presentado en la Figura N°2:

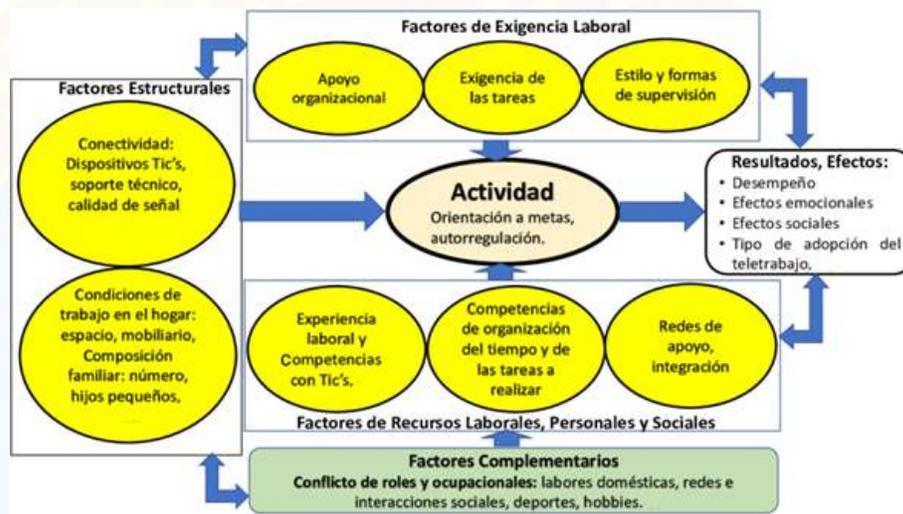


Figura N°2 El Proceso del Teletrabajo

La representación gráfica conlleva la implicación primordial de los factores estructurales como fase inaugural, estos elementos posibilitan el vínculo entre el teletrabajador y la entidad empleadora sin requerir una presencia física en las instalaciones corporativas. Esto se logra mediante la utilización de dispositivos de tecnologías de la información y comunicación, abarcando aspectos de conectividad. Asimismo, se considera el respaldo técnico proporcionado para la solución de problemáticas vinculadas a dispositivos tecnológicos y la calidad de la señal de internet. por otra parte, se consideran las condiciones imperantes en el entorno doméstico que sirve como lugar de trabajo remoto.

Acto seguido, emergen los factores de exigencia laboral, los cuales imponen requerimientos específicos al teletrabajador como consecuencia directa de las tareas que desempeña. Tales factores engloban elementos como el respaldo organizacional

otorgado, los niveles de demanda inherentes a las labores y el estilo adoptado en el proceso de supervisión.

A continuación, afloran los factores de recursos laborales, personales y sociales, esta categoría se halla entrelazada con el individuo que se involucra en el teletrabajo, incorporando su experiencia en el ámbito laboral, sus aptitudes relativas a las tecnologías de la información y comunicación, su eficaz administración temporal y el cumplimiento de las asignaciones encomendadas. Igualmente, se toman en cuenta las coyunturas sociales que conforman un tejido de apoyo e integración en su entorno.

Los factores complementarios, por su parte, hacen alusión a la coexistencia entre la vida profesional y la esfera personal o familiar. de no ser gestionados adecuadamente, estos factores pueden propiciar tensiones entre roles laborales y ocupacionales inherentes al teletrabajo. La clave radica en la definición de horarios y la configuración de una rutina diaria que armonice estos elementos en pos de un equilibrio satisfactorio.

Estos diversos componentes interactúan de manera sinérgica, con la mira puesta en la consecución efectiva de las actividades laborales y la realización de metas predefinidas. Este proceso, en parte, se encuentra influenciado por el nivel de rendimiento, la motivación intrínseca y una comunicación fluida, factores que coadyuvan a la obtención de los resultados más óptimos en este contexto teletrabajador.

Una vez que se ha logrado obtener una comprensión precisa de los procedimientos inherentes al teletrabajo, es posible establecer con certeza aquellos procesos pertenecientes al departamento de talento humano que pueden ser efectivamente transferidos y ejecutados mediante la modalidad de teletrabajo:

- Administración de bases de datos y sistemas de información: Tareas como la gestión de registros de empleados, actualización de información en sistemas de recursos humanos y generación de reportes pueden realizarse de forma remota. Los empleados pueden acceder a los sistemas desde sus hogares y realizar estas tareas sin la necesidad de estar físicamente en la oficina.
- Reclutamiento y selección de personal: Parte del proceso de reclutamiento, como la revisión de currículos, la realización de entrevistas iniciales y la evaluación de candidatos, puede llevarse a cabo de manera efectiva a través de herramientas de comunicación en línea. Entrevistas virtuales y pruebas de selección en línea pueden facilitar la interacción entre los reclutadores y los candidatos sin la necesidad de reuniones presenciales.
- Capacitación y desarrollo: La formación de empleados a través de cursos en línea, webinars y plataformas de aprendizaje virtual permite la realización de actividades de capacitación y desarrollo de habilidades de forma remota. Los empleados pueden acceder a los recursos de aprendizaje y participar en las sesiones de capacitación desde sus hogares, lo que brinda flexibilidad y comodidad.
- Gestión del desempeño: La evaluación del desempeño, establecimiento de metas y seguimiento de objetivos pueden llevarse a cabo a través de reuniones virtuales y herramientas colaborativas. Mediante el uso de herramientas de videoconferencia y plataformas de gestión del desempeño, los gerentes pueden mantener un seguimiento regular del progreso de los empleados y brindar retroalimentación constructiva de manera remota.

En lo que respecta a los fundamentos teóricos vinculados a este propósito, podemos identificar los siguientes:

Base de datos de la administración de recursos humanos:

El soporte de todo el sistema de información es la base de datos, que funciona como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. Según Chiavenato, Idalberto (2009). “Los datos son elementos que sirven de base para formar juicios o para la resolución de problemas.” (p.511). Un dato en un índice o un registro. En sí mismo, los datos tienen poco valor. No obstante, cuando se les clasifica, almacena y relaciona permite obtener una información. Tales como:

- **Registro de personal:** Con datos personales de cada trabajador.
- **Registro de puestos:** Con datos sobre los ocupantes de cada cargo.
- **Registro de secciones:** Con datos sobre los trabajadores de cada sección, departamento o división.
- **Registro de remuneración:** Con datos sobre los salarios y los incentivos salariales.
- **Registro de prestaciones:** Con datos sobre las prestaciones y los servicios sociales.
- **Registro de entrenamiento:** Con datos sobre los programas de entrenamiento.
- **Registro de candidatos:** Con datos sobre los candidatos a empleo.
- **Registro médico:** Con datos sobre las consultas y exámenes médicos de admisión, exámenes periódicos y etc.

Reclutamiento de personal:

Conforme a Chiavenato, Idalberto (2009). El Reclutamiento de personal: “Es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puesto dentro de la organización”. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y

ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. (p.117)

Selección de personal:

Referente a Chiavenato, Idalberto (2009). Selección de personal: “Es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la personal que mejor cumple con criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado”. (p.137)

Proceso de reclutamiento y selección de personal:

- **Consulta de perfiles:** Esto ayuda a el área a crear un modelo con las características que la persona que quiera aplicar a la vacante debe cumplirlos cuales son requerimientos personales, técnicos y administrativos.
- **Revisión de la base de datos ya existente:** El área de reclutamiento y selección de personal posee una base de datos, en cual se tiene los currículums vitae de las diferentes personas que con anterioridad han aplicado a plazas vacantes que han surgido es por ello que el área de RRHH antes de publicar la vacante selecciona al personal ya existente en la base, para que pueda ser posibles candidatos elegibles. (de no existir candidatos adecuados en esta base se continua en el siguiente paso).
- **Publicación de la vacante:** Con la finalidad de atracción de talento la oferta vacante es publicada utilizando el siguiente medio:
- **Medio externos:** Son todos aquellos candidatos reales y potenciales que provienen de fuera de la empresa.
- **Tercerización de procesos (Outsourcing):** Uso estratégico de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas

por el personal y recursos internos, es una estrategia de administración por lo cual la empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas en rubros diferentes.

- **Recepción de oferta curricular:** Se realiza el análisis de cada uno de los candidatos ya seleccionados, los cuales se apegan al perfil de la vacante.
- **Realización de entrevista presencial:** Las entrevistas preliminares se realizan con el objetivo de que los candidatos puedan completar información importante como los conocimientos que tienen del área al cual está aplicando, sus opiniones y su modo de desenvolverse, también ayuda a conocer las motivaciones, aspectos personales y la madurez emocional del candidato.
- **Verificación de referencias laborales:** Ayuda a verificar información acerca de cómo se ha desempeñado en el mundo laboral, esto beneficia a la toma de decisión de que candidato es el idóneo para ser contratado.
- **Entrevista de selección:** Es aquí donde el jefe inmediato o gerencia general tiene una entrevista con los posibles candidatos, en donde se habla con más profundidad los conocimientos técnicos que se tiene del puesto de trabajo, esto aporta a que se pueda llegar a una decisión con el candidato idóneo lo que permite proceder a la contratación.
- **Contratación:** Esta fase indica la finalización del proceso, en donde el candidato seleccionado se le comunica que es parte de la empresa, se le explican los horarios de trabajo, beneficios, salario, reglamento interno de la empresa y la modalidad de trabajo.

Desarrollo Organizacional:

Chiavenato, Idalberto (2009). Afirma que el Desarrollo Organizacional: “Es el conjunto organizado de acciones enfocadas al aprendizaje en función de las experiencias pasadas y actuales que proporcionan la organización, dentro de un periodo específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el

crecimiento humano”. (P.415). Incluye 3 áreas de actividad capacitación, educación y desarrollo.

- **Desarrollo Gerencial:** Chiavenato, Idalberto (2009). “Es el conjunto organizado de acciones educacionales que tiene por objeto desarrollar las habilidades y las competencias administrativas, como el liderazgo, la motivación, las conducciones equipos y sobre todo la administración de los procesos y personas”. (p.415)
- **Desarrollo personal:** Chiavenato, Idalberto (2009). “Está compuesto por experiencias, no necesariamente relacionadas con el puesto actual, que brinda oportunidades para el desarrollo personal”. (p.415)

Capacitación de Personal:

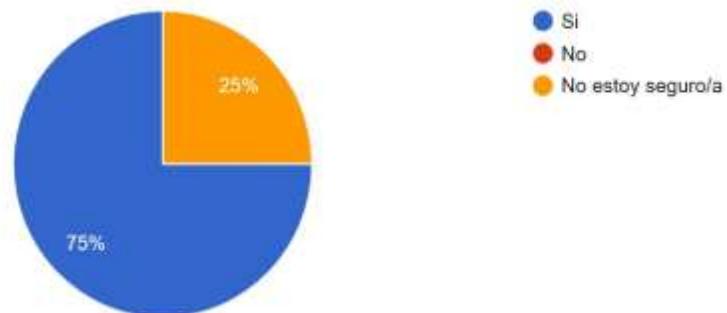
Como señala Chiavenato, Idalberto (2009). Capacitación de Personal: “Es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”. (p.371). Podemos concebir que esta noción abarca un conjunto de vivencias estructuradas de adquisición de conocimiento que se enfocan en el rol ocupado en la actualidad dentro de la entidad organizativa.

2.3 CRITERIOS DE DESEMPEÑO MEDIBLES Y ESPECÍFICOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE ARCO SERVICES C.A.

Con este objetivo, se ha realizado una encuesta para identificar los criterios medibles y específicos que permitirán analizar de manera precisa los efectos del teletrabajo en estos aspectos clave. La encuesta realizada proporcionó valiosos datos sobre las percepciones y opiniones de los empleados en relación con el teletrabajo en el Departamento de Talento Humano. A partir de las respuestas obtenidas, se han

identificado criterios medibles y específicos que nos permitirán evaluar el impacto en la calidad y productividad, cumplimiento de estándares y eficiencia de recursos.

¿Consideras que el teletrabajo podría contribuir a mejorar la productividad y eficiencia en el Departamento de Talento Humano?

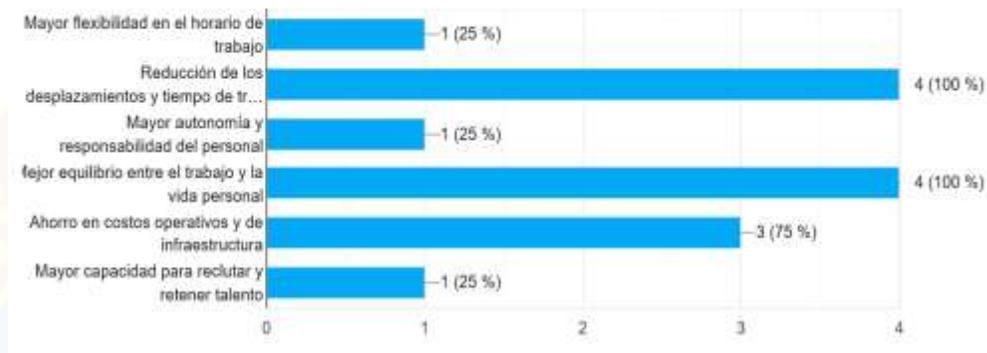


Grafica N°2 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

Al analizar los resultados de la primera pregunta, se observa que el 75 % de los encuestados considera que la productividad y la eficiencia podrían ser mejoradas mediante el teletrabajo, lo cual evidencia un entusiasmo significativo y la apertura hacia la posibilidad de que la velocidad de respuesta en las labores diarias pueda aumentar gracias a esta modalidad. Por otro lado, el 25 % restante muestra incertidumbre acerca de si el teletrabajo puede ser una herramienta efectiva para mejorar la productividad.

En términos generales, se puede inferir que existe una mayor receptividad y confianza en la capacidad del teletrabajo para potenciar el rendimiento de los trabajadores, permitiendo el cumplimiento eficiente de tareas previamente establecidas y alcanzadas mediante la eficacia en el desempeño laboral.

¿Cuáles crees que podrían ser los principales beneficios del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)



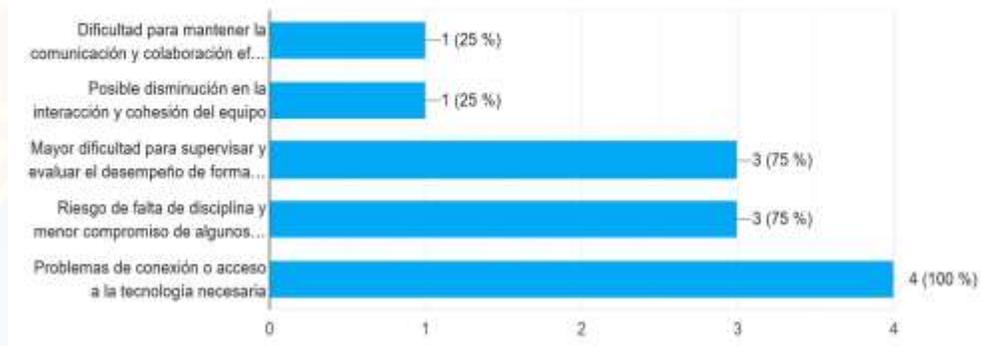
Gráfica N°3 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

En relación a los principales beneficios del teletrabajo en el departamento de talento humano, se observó un consenso unánime en la población estudiada. Todos los encuestados coincidieron en que el teletrabajo conllevaría una mejora significativa en dos aspectos clave: la reducción del tiempo de traslado al lugar de trabajo y la posibilidad de lograr un mejor equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal. Asimismo, se encontró que el 75% de los participantes estuvo de acuerdo en que la implementación del teletrabajo implicaría una disminución en los costos operativos y de infraestructura, lo que podría representar un beneficio económico para el departamento de talento humano.

Por otro lado, al analizar las demás preguntas, cada una de ellas recibió un 25% de aceptación por parte de los encuestados en relación a los siguientes aspectos: flexibilidad en los horarios de trabajo, mayor autonomía para los empleados, y la capacidad mejorada para reclutar y retener talento. Estos resultados indican que la reducción del tiempo de traslado y el equilibrio entre trabajo y vida personal son los beneficios más destacados y respaldados por unanimidad por parte de los

encuestados. Mientras que los demás aspectos mencionados tienen un grado similar de aceptación, aunque no tan pronunciado como los dos primeros beneficios.

¿Cuáles consideras que podrían ser los desafíos o inconvenientes del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

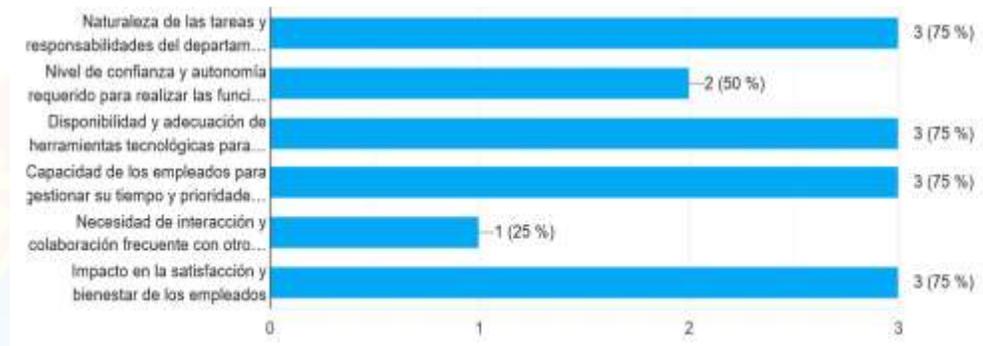


Gráfica N°4 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

Los resultados de la encuesta arrojan que la opción seleccionada con mayor relevancia por parte de los encuestados, representando el 100% de las respuestas, fue la siguiente: Problemas de conexión o acceso a la tecnología necesaria. Esto incluye dificultades como velocidades de red lentas, señales de Wi-Fi débiles y cableado dañado, que son comunes y deben ser solucionados por la empresa para garantizar un óptimo funcionamiento, comunicación efectiva y respuestas inmediatas a las tareas.

En segundo lugar, se identificó una mayor dificultad para supervisar y evaluar a los trabajadores, lo que requiere que los jefes o supervisores refuercen su capacidad de auditar a los empleados y mejoren su nivel de retroalimentación en este ámbito. Por último, se señaló el riesgo de falta de disciplina y menor compromiso por parte de algunos trabajadores.

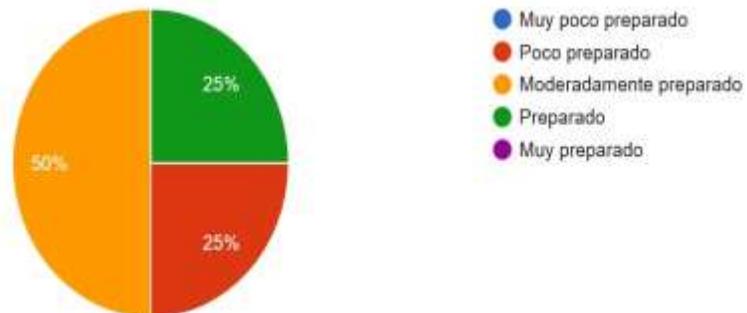
¿Qué aspectos o criterios considerarías relevantes para evaluar la viabilidad del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)



Grafica N°5 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

Se puede percibir que las opciones que resaltan con una escogencia del 75 % son la naturaleza de las tareas y responsabilidad del departamento, la disponibilidad y adecuación de herramientas tecnológicas para el teletrabajo, así como el impacto en la satisfacción y bienestar de los empleados. Asimismo, la mitad de la población consideró la importancia del nivel de confianza y autonomía requerido para realizar las funciones, mientras que un número menor de encuestados consideró la necesidad de interacción y colaboración frecuente con otros departamentos.

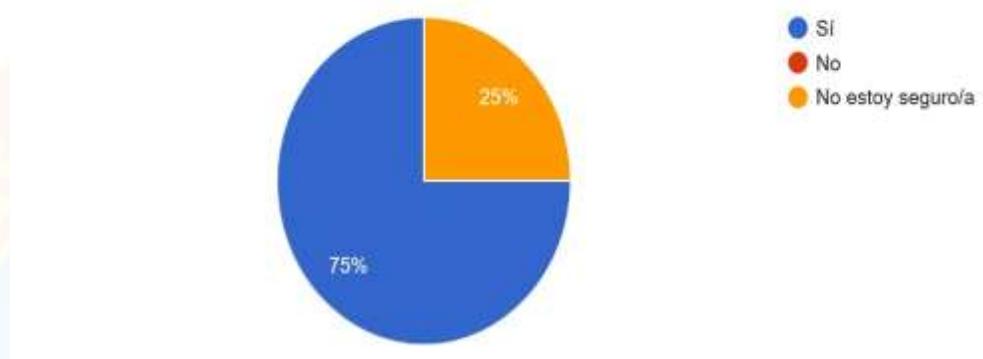
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías el grado de preparación actual del Departamento de Talento Humano para implementar el teletrabajo de manera efectiva?



Grafica N°6 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

Según el grado de preparación actual del departamento de talento humano para implementar el teletrabajo de manera efectiva, los resultados de la encuesta muestran que el 25% de los encuestados considera estar completamente preparado. El 50% manifiesta sentirse moderadamente preparado, mientras que el 25% restante expresa sentirse poco preparado para ejecutar o desempeñar esta modalidad de trabajo remoto. Es evidente que la capacitación y formación pueden ser aliadas clave para reforzar y mejorar los conocimientos y capacidades de los empleados, permitiendo así un desempeño cada vez más excelente en sus labores teletrabajadas.

¿Consideras que el teletrabajo puede ser una opción viable y beneficiosa para mejorar el desempeño y eficiencia en el Departamento de Talento Humano?



Grafica N°7 Encuesta aplicada a los empleados que laboran en el departamento de talento humano de la empresa Arco Services C.A.

Con respecto al teletrabajo como una opción viable el 75% de los encuestados lo ven como una opción positiva, mostrando receptividad hacia esta modalidad laboral. Mientras que el 25% restante no está seguro, la mayoría confía en los beneficios que puede aportar al rendimiento de los trabajadores y al desempeño de

Haciendo una síntesis general de los tópicos o criterios de desempeño medibles y específicos para el estudio del impacto del teletrabajo en el departamento de talento humano de Arco sus tareas, así como en la mejora de los procesos administrativos y gerenciales. Estos resultados sugieren que el teletrabajo puede ser considerado seriamente como una opción para mejorar la eficiencia y productividad en el departamento, tomando en cuenta las inquietudes expresadas por el 25% de los encuestados.

Services C.A. Englobando los resultados y análisis arrojados por esta encuesta. La pregunta que indagaba sobre si el teletrabajo podría contribuir a mejorar la productividad y eficiencia nos proporcionará una medida cuantitativa de las expectativas y creencias de los empleados en este aspecto. En cuanto al cumplimiento

de estándares, los beneficios del teletrabajo mencionados en la encuesta nos proporcionarán criterios medibles y específicos para evaluar si el aumento de la autonomía y responsabilidad del personal, así como el mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, influyen positivamente en el cumplimiento de los estándares establecidos en el departamento de talento humano.

Por otro lado, los desafíos e inconvenientes del teletrabajo identificados en la encuesta nos permitirán evaluar la eficiencia de los recursos en función de los problemas de conexión o acceso a la tecnología mencionados, así como de cualquier otro desafío específico del departamento que pueda afectar la productividad y la utilización eficiente de los recursos. Además, los aspectos o criterios relevantes mencionados en la encuesta nos brindarán criterios específicos para evaluar la viabilidad del teletrabajo en el departamento en términos de calidad del trabajo. El impacto en la satisfacción y bienestar de los empleados, así como cualquier otro aspecto mencionado, nos permitirán comprender cómo el teletrabajo afecta la calidad de las tareas y los resultados obtenidos.

Finalmente, la escala de calificación del grado de preparación del departamento para implementar el teletrabajo de manera efectiva nos proporcionará una medida cuantitativa que nos ayudará a evaluar los criterios de desempeño medibles y específicos relacionados con la calidad y productividad, cumplimiento de estándares y eficiencia de recursos. Estos criterios nos permitirán obtener una visión integral y precisa del impacto del teletrabajo en el departamento de talento humano, y serán fundamentales para orientar las acciones y decisiones que se tomarán en relación con la implementación y mejora continua del teletrabajo en el departamento.

2.4 APORTES PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL APLICAR EL TELETRABAJO COMO ESTRATEGIA DE ORGANIZACIÓN LABORAL.

El estudio realizado sobre la aplicabilidad del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano de Arco Services C.A. revela una serie de beneficios potenciales que podrían brindarse al implementar esta modalidad de trabajo. Estos aportes impactarían directamente en el área de talento humano y en su capacidad para optimizar el desempeño y la eficiencia de los colaboradores. A continuación, se detallan los principales aportes identificados:

- **Mejora del equilibrio entre el trabajo y la vida personal:** El teletrabajo permite una mayor flexibilidad en el horario de trabajo, lo que facilita a los colaboradores adaptar su jornada laboral a sus necesidades personales. Esto contribuye a un equilibrio más saludable entre la vida profesional y personal, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción de los empleados.
- **Aumento de la autonomía y responsabilidad del personal:** Al trabajar de forma remota, los colaboradores tienen la oportunidad de gestionar su tiempo y organizar su trabajo de manera autónoma. Esto fomenta el desarrollo de habilidades de autorregulación y responsabilidad, fortaleciendo la autonomía de los empleados y su capacidad para tomar decisiones eficientes.
- **Mayor atracción y retención de talento:** El teletrabajo se ha convertido en una opción altamente valorada por muchos profesionales. Al ofrecer esta modalidad, el Departamento de Talento Humano de Arco Services C.A. podría atraer y retener a talentos altamente calificados que buscan una mayor flexibilidad y balance en su vida laboral. Esto resulta en una ventaja competitiva para la organización.
- **Ahorro en costos operativos y de infraestructura:** La implementación del teletrabajo reduce la necesidad de espacio de oficina, equipos y suministros

para los empleados que trabajan de forma remota. Esto se traduce en una reducción significativa de los costos operativos y de infraestructura, lo cual podría ser reinvertido en otras áreas o proyectos estratégicos.

- Mayor productividad y eficiencia: Según los resultados de la encuesta, existe una percepción favorable de que el teletrabajo puede contribuir a mejorar la productividad y eficiencia en el Departamento de Talento Humano. La flexibilidad en el horario de trabajo, la reducción de desplazamientos y la autonomía del personal son factores que pueden impactar positivamente en la eficiencia de los colaboradores y, en última instancia, en los resultados alcanzados por el departamento.
- Adaptación a nuevas realidades laborales: El mundo laboral está experimentando cambios significativos, y el teletrabajo se ha convertido en una opción cada vez más relevante. Al adoptar esta estrategia, el Departamento de Talento Humano muestra su capacidad para adaptarse a las nuevas realidades laborales y promover un entorno de trabajo moderno y flexible.

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo describe las conclusiones y recomendaciones para la investigación abordada de acuerdo a las técnicas aplicadas y los resultados obtenidos.

3.1 CONCLUSIONES

El departamento de talento humano de la empresa ARCO SERVICES C.A. enfrenta ciertas deficiencias en su comunicación interna, enfoque en el logro de objetivos y atención a los factores motivacionales. Los resultados de las entrevistas semi estructuradas revelaron que existe una falta de claridad y fluidez en la comunicación entre los miembros del departamento, lo que puede afectar la coordinación y comprensión de las tareas y responsabilidades. Además, se evidenció que el nivel de logro de objetivos se encuentra en un punto neutral, lo que indica una carencia de dirección y enfoque en la consecución de metas proyectadas. Asimismo, el nivel de motivación y satisfacción laboral fue percibido como neutro, lo que sugiere que los factores motivacionales podrían no estar siendo completamente atendidos.

Se identificaron beneficios significativos, tales como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la autonomía y responsabilidad del personal, así como la atracción y retención de talento, factores clave que pueden contribuir positivamente al rendimiento del departamento. No obstante, también existen desafíos e inconvenientes asociados, como los problemas de conexión o acceso a la tecnología, que podrían afectar la eficiencia de los recursos y la productividad del departamento. Es fundamental abordar estos aspectos para garantizar una implementación efectiva del teletrabajo.

En este sentido, el teletrabajo puede impactar positivamente en la productividad y eficiencia del departamento de talento humano, siempre que se establezcan criterios de desempeño medibles y específicos para evaluar su efectividad. La flexibilidad en el horario de trabajo y la autonomía del personal son factores que pueden influir en su eficiencia y, en última instancia, en los resultados alcanzados por el departamento.

Además, la implementación del teletrabajo puede tener un impacto significativo en la calidad del trabajo y en la satisfacción y bienestar de los empleados. La capacidad de adaptarse a las nuevas realidades laborales y promover un entorno moderno y flexible puede generar mayor satisfacción, lo que a su vez se traduce en una mejor calidad en las tareas y resultados obtenidos.

3.2 RECOMENDACIONES

Con la finalidad de adecuar el teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano en la empresa ARCO SERVICES C.A. se sugiere el cumplimiento de las siguientes recomendaciones:

- Establecer políticas y procedimientos claros para la implementación del teletrabajo en el departamento de talento humano. Esto incluye definir los roles y responsabilidades de los empleados y gerentes, los horarios de trabajo, las herramientas y tecnologías necesarias, al igual que los criterios de desempeño que se utilizarán para evaluar la efectividad del teletrabajo.
- Proporcionar capacitación a los empleados y gerentes en el uso de herramientas y tecnologías para el trabajo remoto. Esto asegurará que todos estén familiarizados con las plataformas de comunicación y colaboración, lo que facilitará una transición sin problemas hacia el teletrabajo.
- Implementar medidas para garantizar la conectividad y el acceso a la tecnología necesaria para el teletrabajo. Esto incluye asegurarse de que los empleados

tengan acceso a una conexión a internet confiable y las herramientas necesarias para realizar sus tareas de manera efectiva.

- Establecer mecanismos para mantener una comunicación efectiva y regular entre los miembros del equipo. Esto incluye programar reuniones virtuales periódicas, utilizar herramientas de mensajería instantánea y correo electrónico para mantenerse en contacto y proporcionar retroalimentación y apoyo de manera continua.
- Evaluar regularmente los resultados y efectividad del teletrabajo en el departamento de talento humano. Utilizar los criterios de desempeño establecidos para medir el impacto en la productividad, eficiencia, calidad del trabajo y satisfacción de los empleados. Con base en los resultados, realizar ajustes y mejoras continuas en la implementación del teletrabajo.
- Fomentar una cultura de confianza y responsabilidad entre los empleados y gerentes. El teletrabajo requiere un alto nivel de confianza mutua y autonomía por parte de los empleados. Al brindarles la confianza para realizar su trabajo de manera efectiva, se promueve una mayor responsabilidad y compromiso con el éxito del departamento.

BIBLIOGRAFÍA

- Akamai, 2017. *Estado del Internet Q1 2017* reporte, s.l.: Akamai.
- Akerley, N., 2011. *There's No Place Like a Home Office: Staples Survey Shows Telecommuters are Happier and Healthier*, s.l.: Staples inc.
- Bailey, D. E. & Kurland, N. B., 2002. *A review of Telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work.* *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), pp. 383-400
- Benjumea, Martha; Villa Eliana; Valencia Jackeline (2016). *Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano*. Resultados desde una revisión de literatura. Documento en línea. Consultado: 04 de Julio de 2023. Disponible en: <https://revistas.itm.edu.co/>
- Chavez, Diana. (2018). *Gestión del talento humano y la inclusión social en las cooperativas de ahorro y crédito*. Documento en línea. Consultado: el 7 de Julio de 2023. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/>
- Dalton, Marie; Hoyle, Dawn; Watts, Marie (2017). *Relaciones Humanas. 3ra edición* Editorial Thomson. México, D.F.
- Fidias G. Arias (2012) *El proyecto de investigación. 6ta Edición*. Editorial Episteme C.A. Caracas, Venezuela.
- Fried, J., & Hansson, D. H. (2013). *Remote: Office Not Required*. Crown Business.
- HERNANDEZ Sampieri Roberto (2014) *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION. 6ta edición*, McGraw Hill Education. México D.F. FIDIAS G.
- Idalberto Chiavenato (2009) *Gestión del Talento Humano. 3ra edición*. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Monsalve, Gustavo. (2016). *Criterios para la gestión del personal en teletrabajo de la Contraloría General de Antioquia*. Documento en línea. Consultado: el 12 de Julio de 2023. Disponible en: <https://repository.udem.edu.co/>
- Nilles, J. M., 1976. *The Telecommunications-transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*, Washington: Wiley.
- Nilles, J. M., 1988. *Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected*

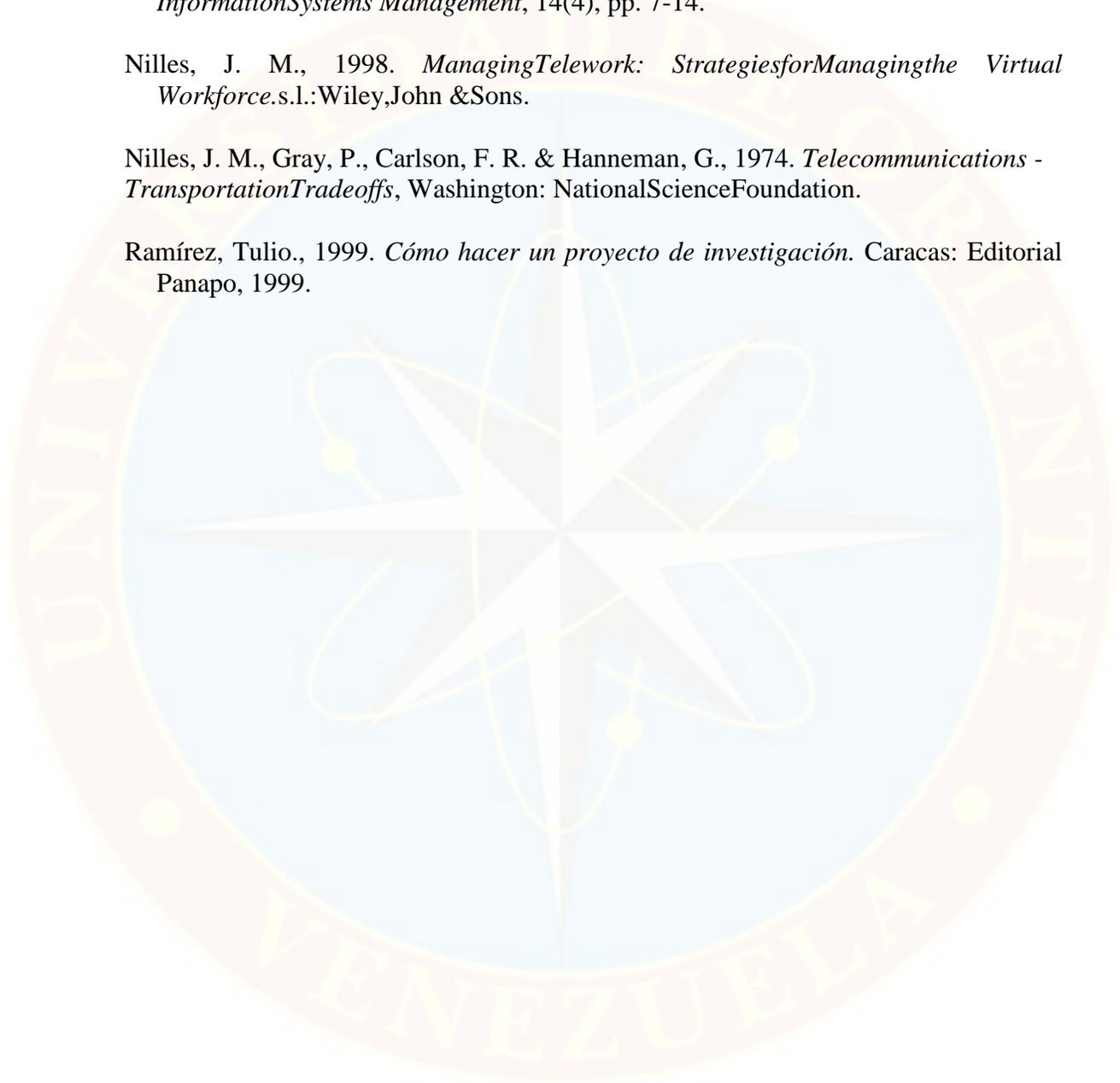
bibliography. Transportation Research Part A: General, 22(4), pp. 301-317.

Nilles, J. M., 1997. *Telework: Enabling Distributed Organizations. Information Systems Management*, 14(4), pp. 7-14.

Nilles, J. M., 1998. *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. s.l.: Wiley, John & Sons.

Nilles, J. M., Gray, P., Carlson, F. R. & Hanneman, G., 1974. *Telecommunications - Transportation Tradeoffs*, Washington: National Science Foundation.

Ramírez, Tulio., 1999. *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panapo, 1999.





ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NUCLEO DE MONAGAS

Estimado Empleado:

El instrumento que a continuación se presenta tiene como finalidad recopilar información para el Trabajo de Grado titulado “Estudio de la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano de arco services c.a.”. Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder de forma objetiva y sincera, pues de ello dependerá el éxito de esta investigación que cumple como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración. La información que usted proporcione será de suma importancia y de estricta confidencialidad.

El cuestionario consta de seis (6) preguntas, que usted deberá responder de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1. Antes de responder, lea detenidamente la pregunta.
2. En caso de dudas, se recomienda consultar a los investigadores.
3. Seleccione su respuesta del modo más objetivo.
4. En el espacio correspondiente a las alternativas, señale con una “x” la que usted considere la más acertada.

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

1-. ¿Consideras que el teletrabajo podría contribuir a mejorar la productividad y eficiencia en el Departamento de Talento Humano?

- Si
- No
- Noestoy seguro/a

2-. ¿Cuáles crees que podrían ser los principales beneficios del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

- Mayor flexibilidad en el horario de trabajo
- Reducción de los desplazamientos y tiempo de traslado
- Mayor autonomía y responsabilidad del personal
- Mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal
- Ahorro en costos operativos y de infraestructura
- Mayor capacidad para reclutar y retener talento

3-. ¿Cuáles consideras que podrían ser los desafíos o inconvenientes del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

- Dificultad para mantener la comunicación y colaboración efectiva entre los miembros del equipo
- Posible disminución en la interacción y cohesión del equipo
- Mayor dificultad para supervisar y evaluar el desempeño de forma precisa
- Riesgo de falta de disciplina y menor compromiso de algunos empleados
- Problemas de conexión o acceso a la tecnología necesaria

4-. ¿Qué aspectos o criterios considerarías relevantes para evaluar la viabilidad del teletrabajo en el Departamento de Talento Humano? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

- Naturaleza de las tareas y responsabilidades del departamento
- Nivel de confianza y autonomía requerido para realizar las funciones
- Disponibilidad y adecuación de herramientas tecnológicas para el teletrabajo

- Capacidad de los empleados para gestionar su tiempo y prioridades de manera autónoma
- Necesidad de interacción y colaboración frecuente con otros departamentos
- Impacto en la satisfacción y bienestar de los empleados

5-. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías el grado de preparación actual del Departamento de Talento Humano para implementar el teletrabajo de manera efectiva?

- Muy poco preparado
- Poco preparado
- Moderadamente preparado
- Preparado
- Muy preparado

6-. ¿Consideras que el teletrabajo puede ser una opción viable y beneficiosa para mejorar el desempeño y eficiencia en el Departamento de Talento Humano?

- Si
- No
- No estoy seguro/a

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Estudio de la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño en el departamento de talento humano de arco services c.a.
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
	CVLAC	e-mail
Gamboa Osorio, Andrés Alirio		C.I. 25.266.684
		aago95@gmail.com
Medina Padrón María De Los Ángeles		C.I: 25.372.512
		Artistamedina2021@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

teletrabajo
desempeño
variables
organización
productividad
curso especial de áreas

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y administrativas	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

RESUMEN

Un buen nivel de desempeño permite alinear y enfocar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Arco Services C.A es una empresa que se encarga de la preparación de pozos petroleros para su producción temprana, por lo tanto, es necesario un alto nivel de organización y desempeño por parte de sus departamentos. El desarrollo de este estudio fue realizado en el departamento de talento humano de esta entidad y se basó en el estudio de la adecuación del teletrabajo como una opción para mejorar el desempeño mediante el uso de herramientas de recolección de datos y el análisis de variables.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
Prof. Malaver, Marizabeth	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input checked="" type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 11.773.398			
	e-mail	Mmalaver.udomonagas@gmail.com			
	e-mail				
Prof. Astudillo Jorge	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 6.611.477			
	e-mail	Jastudillo.udomonagas@gmail.com			
	e-mail				
Prof. Miranda, Yadira	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C:I. 10.831.314			
	e-mail	ymiranda.udomonagas@gmail.com			
	e-mail				

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	08	07

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_GOAA2023

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M
N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2
3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ej: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Ragley*
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teletecnología, Coordinación General de Postgrado.

JABC/ YOC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”



Br. Andrés Gamboa
C.I: 25.266.554

AUTOR



Br. María Medina
C.I: 25.372.512

AUTOR



Prof. MSc. Marizbeth Malaver
C.I: 11.773.398

ASESOR ACADEMICO