REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DEL TELETRABAJO EN ZULIA TECHNOLOGY C.A. (ZULIATEC).

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:
CASANOVA, SAMANTHA
DÁVILA, ALEJANDRO
ROSALES, OSCAR
SILVA, DANIELA

ASESORADO POR:
DRA. MATHEUS, JINETT
DRA. QUIVA, DAYLI

MARACAIBO, AGOSTO DE 2026

Casanova Angel, Samantha Carolina; Dávila Fajardo, Alejandro Enrique; Rosales Delgado, Oscar Eduardo; Silva Alvarado, Daniela Cristina. Evaluación del Teletrabajo en ZULIA TECHNOLOGY, C.A. (ZULIATEC). Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración de Empresas. Maracaibo 2026.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el teletrabajo en ZULIA TECHNOLOGY, C.A. (ZULIATEC). Teóricamente, estuvo fundamentado por autores como Varela (2020), Marco Europeo del Teletrabajo (2002), Bosch, Paz y Urzúa (2020), Gobierno Nacional de Colombia, MinTIC, Vive Digital Colombia y MinTrabajo (2020) Ley 1221 (2008), Parreño (2021), entre otros. Se abordó un enfoque metodológico de tipo descriptivo, de campo, bajo un diseño no experimental, transeccional o transversal. La población estuvo conformada por 8 individuos. En cuanto a la técnica de recolección de datos, se utilizó la observación directa, mediante encuesta, empleando como instrumento un cuestionario de treinta y seis (39) ítems con alternativas de respuesta tipo escala: siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV), casi nunca (CN) y nunca (N). Dicho instrumento fue validado por tres expertos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Los resultados evidenciaron que ZULIATEC posee una infraestructura tecnológica, organizativa y espacial sólida y competitiva que sirve de base para sostener la modalidad remota, manteniendo su posicionamiento de mercado, el volumen de ventas y los márgenes de rentabilidad a través de la reducción de costos operativos fijos. No obstante, se detectaron debilidades operacionales críticas en la gestión del teletrabajo: planificación inestable de los tiempos de entrega, incoherencias en la comunicación técnica diaria por la falta de formalización de canales, y la presencia de saturación laboral en los desarrolladores debido a la ausencia de métricas para calcular la capacidad real. Adicionalmente, se reflejó el aislamiento de los equipos. A partir de estos hallazgos, se concluyó la urgencia de establecer mecanismos de control administrativo y se recomendó implementar un modelo de presencialidad híbrida estructurada, y automatizar un cuadro de mando integral para la gestión virtual que equilibre las cargas de trabajo y monitorice proactivamente la satisfacción del usuario final.

Palabras clave: Teletrabajo, Tecnologías de la Información, Modalidades Laborales, Indicadores de Gestión, Capacidad Operativa