

## CAPÍTULO III

# TELETRABAJO Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DE UNA FUNDACIÓN BANCARIA

*Gretta Jacqueline Méndez Lugo-zs20000137@estudiantes.uv.mx*

*Edalid Álvarez Velázquez-edalvarez@uv.mx*

*Saulo Sinforoso Martínez-ssinforoso@uv.mx*

*Lázaro Salas Benítez-lsalas@uv.mx*

### Resumen

En este estudio se identifica la relación entre el teletrabajo y la calidad de vida de los trabajadores de una fundación bancaria. El sustento teórico se fundamenta en la teoría de Nilles (1976) y los indicadores de calidad de vida planteados por Westley (1979). El procedimiento metodológico se basa en la aplicación de un cuestionario validado aplicado a 17 trabajadores. Se estudia como variable independiente al teletrabajo y como variable dependiente la calidad de vida. Los resultados muestran que el teletrabajo genera ventajas tanto para la organización como para el trabajador, pues se disminuyen costos operativos y en el empleado presenta mayor flexibilidad de realizar sus objetivos personales. Sin embargo, se identificaron que el teletrabajo genera más horas de dedicación en la realización de las actividades de la empresa. Se concluye que el teletrabajo incide en la calidad de vida de los trabajadores al identificar impactos positivos y negativos.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, organizaciones, satisfacción personal, trabajo remoto

### Abstract

This study identifies the relationship between teleworking and the quality of life of the workers of a banking foundation. The theoretical support is based on the theory of Nilles (1976) and the quality of life indicators proposed by Westley (1979). The methodological procedure is based on the application of a validated questionnaire applied to 17 workers. Teleworking

is studied as an independent variable and quality of life as a dependent variable. The results show that teleworking generates advantages for both the organization and the worker, since operating costs are reduced and the employee has greater flexibility to achieve their personal objectives, however, it was identified that teleworking generates more hours of dedication in the realization of the company's activities. It is concluded that teleworking affects the quality of life of workers by identifying positive and negative impacts.

**Keywords:** Work performance, organizations, personal satisfaction, remote work

## Introducción

El teletrabajo como una forma de lograr los objetivos organizacionales cobra relevancia durante el periodo de pandemia causado por la Covid-19, diversas empresas optan por trasladar sus actividades operativas al hogar de sus trabajadores generando un impacto en el ritmo de trabajo combinado con las responsabilidades del hogar. Trabajar desde casa requiere de un área particular para la dedicación de las actividades laborales, generando un efecto tanto negativo como positivo en el trabajador.

El teletrabajo generó diversos impactos en la vida de los empleados de una empresa, desde el ahorro de combustible debido a la poca o nula salida hacia el trabajo, hasta el incremento de gastos en energía eléctrica, al mismo tiempo los trabajadores tienen mayor flexibilidad en la realización de sus actividades laborales, combinado con sus asuntos personales, en ocasiones esta mezcla ha dejado una serie de aprendizajes y áreas de oportunidades que atender.

En este capítulo se muestra un estudio realizado en una fundación bancaria sobre el efecto del teletrabajo en la calidad de vida de los trabajadores, los resultados se suman a la generación de conocimiento sobre esta área de estudio, que ha cobrado auge en los últimos años debido a la pandemia. Se construyó un instrumento de recolección de datos con la finalidad de medir los efectos en el trabajador. La originalidad de este trabajo se basa en los resultados que reflejan el efecto tanto positivo como negativo de este tema de investigación.

## Desarrollo

### *El Teletrabajo y la calidad de vida*

En el teletrabajo en palabras de García (2013) citado en Agudo (2014) existen cuatro etapas fundamentales en su desarrollo, iniciando en la época de la crisis del petróleo por los años setenta, continuando en 1980, posteriormente en el repunte de la era del internet cobra más relevancia y la última etapa a partir del siglo XXI.

El teletrabajo presenta características que lo identifican, según Parra (2014) teletrabajar consiste en que el trabajador realice sus actividades fuera de la empresa con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación y que para su realización debe existir un contrato entre obrero-patrón donde se especifique esta modalidad de empleo.

El teletrabajo consiste en laborar desde el hogar con el apoyo de las tecnologías en un horario flexible, sin dejar por un lado la relación laboral. El teletrabajo se basa en la ausencia del trabajador en oficinas, pero continuando con las actividades correspondientes, esto quiere decir que el *teletrabajador* realiza sus tareas en un ambiente más flexible como lo es el hogar; esto implica también el uso de las tecnologías de la comunicación, sin embargo esta actividad puede generar impactos en el trabajador en diferentes aspectos como la calidad de vida, que para Ardila (2003) lo define como “una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. La calidad de vida sería subjetiva y objetiva; sería una propiedad de la persona más que del ambiente en el cual se mueve”.

Hablar de calidad de vida engloba tres aspectos fundamentales, para Alves, Cirera y Giuliani (2013) son:

- Subjetividad inherente al concepto;
- Multidimensionalidad del concepto y
- Presencia de dimensiones positivas (como movilidad) y negativas (como el dolor).

Para Segurado y Agulló (2002) las metas organizacionales y la calidad de vida van de la mano, pues la empresa al lograr sus objetivos también los trabajadores deben mejorar su calidad de vida, bajo esta óptica trabajar en casa puede generar impactos que beneficie o perjudique al trabajador; es

por eso que en este estudio se busca identificar la relación existente entre el teletrabajo y la calidad de vida de los trabajadores de una fundación bancaria, sin embargo antes de adentrarnos a los resultados identificado en este estudio se muestran varias investigaciones vinculadas con el teletrabajo lo que demuestra ser un tema de interés para la comunidad académica.

### *El teletrabajo, una mirada desde la literatura*

Existen diversas investigaciones sobre el teletrabajo algunas se muestran en la tabla 1, en donde se describen los principales hallazgos de cada autor. La información se muestra de los últimos 3 años.

**Tabla 1. Estudios sobre el teletrabajo**

Años	Autor (es)	Título de la investigación	Resultados
2023	Mattina y Barria	Evaluación de los costos ocultos generados por los empleados durante el Teletrabajo, debido a la pandemia de la covid-19 en Panamá.	Al analizar las variables teletrabajadores y costos ocultos se identifica una diferencia significativa.
2023	Briones, Bravo y Zambrano	El teletrabajo y la gestión del talento humano en las universidades del Ecuador. Experiencias en la Universidad Estatal del Sur de Manabí.	Se visualiza una sincronización entre el trabajo presencial y vía remota. Ambas modalidades con miras a mejorar rendimiento institucional y la calidad de las funciones universitarias.
2022	Ulloa y Araiza	Percepción y Características del Teletrabajo por los empleados en el periodo Postpandemia.	El teletrabajo genera una sobrecargar de trabajo y esto se relaciona de manera positiva con el agotamiento del trabajador.
2022	Tapia y Chiatichoua	Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030.	El teletrabajo incrementa la productividad en las organizaciones.
2022	Matos	El teletrabajo en tiempos de pandemia: Una mirada desde el colaborador.	El teletrabajo permite realizar las actividades de la empresa de manera flexible. Sin embargo, estas actividades pueden generar que el empleado trabaje más de sus horas por las que fue contratado.
2022	Estrada	Situaciones psicológicas desencadenadas durante la implementación del teletrabajo en el sector privado Panameño.	Para aplicar el teletrabajo es necesario que de manera previa se realice una adecuada planeación, pues el trabajador realizará funciones de la empresa en su entorno familiar, lo que es necesario ser preparado.
2022	Archibold Y Hernández	El Teletrabajo y la potenciación de los factores de riesgos asociados a patologías cardiovasculares.	El teletrabajo genera beneficios tanto a la empresa como al trabajador, sin embargo, puede generar un impacto negativo en la salud de los empleados.
2021	Rimbau	El complejo impacto del teletrabajo sobre el bienestar individual.	El teletrabajo genera satisfacción laboral.
2021	Chuco	El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores.	Combinar las actividades laborales con la vida familiar genera un impacto negativo en las mujeres en comparación con los hombres, pues en las primeras genera mayor estrés.

Fuente: Elaboración propia con datos de Mattina y Barria (2023), Briones, Bravo y Zambrano (2023), Ulloa y Araiza (2022), Tapia y Chiatichoua (2022), Matos (2022), Estrada (2022), Archibold Y Hernández (2022), Rimbau (2021) y Chuco (2021).

Con base a la tabla 1, se identifica un interés por estudiar el teletrabajo y su efecto en los individuos, algunos estudios como la de Matos (2022) analiza el tema en el periodo de pandemia, mientras que Ulloa y Araiza (2022) se enfocan en la etapa postpandemia. Rimbau (2021) realiza un estudio sobre el impacto del teletrabajo en el bienestar de los empleados, mientras que Chuco (2021) lo analiza desde la perspectiva del estrés de los trabajadores. Para Tapia y Chiatchoua (2022) aborda el teletrabajo como una perspectiva hacia el 2030, identificando la productividad de las organizaciones que aplican esta modalidad de trabajo.

## Metodología

Se estudian a 17 trabajadores de una Fundación Bancaria. El diseño del estudio fue cualitativo con alcance descriptivo. Se aplicó una entrevista como técnica de recolección de datos y se utilizó un cuestionario con 20 ítems, de estas 5 orientados a la caracterización de los encuestados y 15 ítems orientados a la identificación de indicadores de calidad de vida de Wesley (1979). El constructo fue validado por 4 expertos en el área. Se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para analizar los datos obtenidos en los resultados preliminares y lograr conocer la confiabilidad del constructo utilizado.

## Caso empresarial

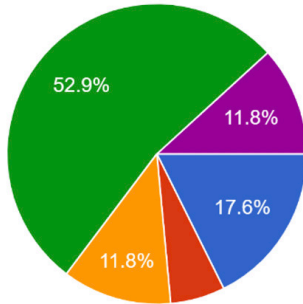
Esta investigación se aplica a los trabajadores de una fundación bancaria, la cual es una Asociación civil responsable de llevar a cabo iniciativas de acción social del grupo financiero al que colabora. Se desarrollan programas innovadores de apoyo educativo, cultural y social en beneficio para toda la sociedad mexicana. Esta fundación otorga apoyos económicos a través de becas educativas, donativos a organizaciones que apoyan la educación y las artes, también dona artículos y equipo escolar, trabaja para rehabilitar el tejido social en comunidades, se fomenta el arte y la cultura.

Esta fundación está ubicada en la República Mexicana, pero este estudio se enfoca en los colaboradores de la fundación que laboran en el Estado de Veracruz, los cuales son 17 colaboradores a cargo de llevar a cabo las acciones que la fundación encomienda. Esta fundación con presencia en Tuxpan, Ver., inició a teletrabajar en el mes de marzo 2021, momentos en el que México se comenzó a ver afectado debido a la pandemia por SARS COV 2 (COVID 19).

## Resultados

El 52.9% de los entrevistados respondieron que se encuentran de acuerdo ante la interrogativa si consideran que el teletrabajo les parece más atractivo que desarrollar una jornada laboral de una manera tradicional, mientras que un 17.6% han respondido que están en desacuerdo (Ver figura 1).

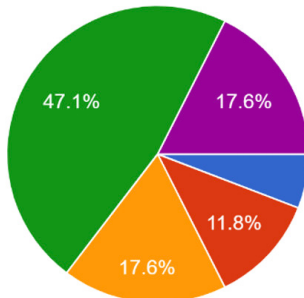
Figura 1. Teletrabajar o trabajar



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, se observa que la mayoría de ellos (47.1%), consideran que su productividad se ha visto en aumento desde que se encuentran teletrabajando en comparación del 17.6% que están en una posición neutral.

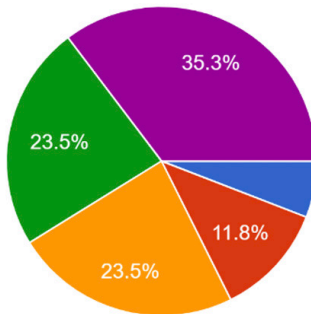
Figura 2. Productividad



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la economía del trabajador, la figura 3 refleja que el 41.2% de los trabajadores consideran que el teletrabajo le ha generado ahorros económicos beneficiando sus finanzas personales. Este resultado se identifica como un impacto positivo del teletrabajo en la calidad de vida de quienes lo emplean.

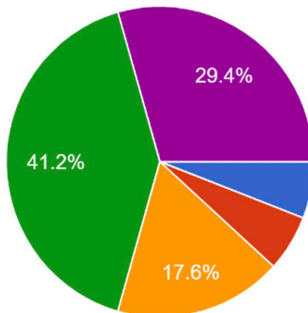
**Figura 3.** *Economía del trabajador*



Fuente: Elaboración propia.

Ante la interrogativa sobre el buen equilibrio entre su vida laboral y familiar-personal la población de estudio en su mayoría (41.2%) respondió que mantienen un buen equilibrio en este ámbito, sin embargo, algunos respondieron que no están de acuerdo ante esta situación (Ver figura 4).

**Figura 4.** *Equilibrio vida laboral y familiar-personal.*



Fuente: Elaboración propia.



## Conclusiones

El teletrabajo ha generado un impacto en la calidad de vida de los seres humanos, desde un ahorro en gastos de traslados casa-oficina, oficina-casa hasta el incremento de gastos en pago de servicios como consumo de energía eléctrica, agua e internet. Así mismo genera una mayor carga de actividades, pues ésta combina lo laboral con las obligaciones domésticas. El teletrabajo es una forma de contribuir a los objetivos organizacionales desde la flexibilidad de horarios laborales del trabajador. Sin embargo, el trabajar a distancia, la tecnología en vez de ser una ventaja puede convertirse en una limitante.

El teletrabajo impacta de forma positiva a la mayoría de la población estudiada, sin embargo, existen efectos negativos ocasionados por trabajar en casa tales como sentirse presionados para realizar más tareas domésticas o de crianza por estar laborando desde casa, al igual que muchas veces emplean más horas a su trabajo en comparación a como lo realizaban con anterioridad trabajando desde su oficina o centro de trabajo.

Estudiar al teletrabajo permite al sector empresarial crear estrategias que logren eliminar los impactos negativos que provoca en los trabajadores para establecer una mejor forma de teletrabajar, disminuyendo tanto los niveles de estrés, mejorar la comunicación entre compañeros y fortaleciendo los vínculos jefe-empleado considerando siempre las necesidades, creencias, rasgos y culturas de cada uno de los trabajadores de una organización.

## Referencias Bibliográficas

Agudo, M.J. (2014) El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información* 4 (2014), 172-187. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>

Álvarez, D., Cirera, Y., y Giuliani, A.C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *INVENIO*, 16(30), 145-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>

Archibold, M., y Hernández, E. (2022). El Teletrabajo y la Potenciación de los Factores de Riesgos Asociados a Patologías Cardiovasculares. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 11(21), 150-155. Doi: 10.29057/icsa.v11i21.9602

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35 (2), 161-164. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Briones, K., Bravo, A., y Zambrano, I. (2023). El teletrabajo y la gestión del talento humano en las universidades del Ecuador. Experiencias en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Estudios De La Gestión: *Revista Internacional De Administración*, (13), 75–99. Doi: 10.32719/25506641.2023.13.4

Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81-98. Doi: 10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059

Estrada, Y. (2022). Situaciones psicológicas desencadenadas durante la implementación del teletrabajo en el sector privado Panameño. *Experior*, 1(1), 38–50. Doi:10.56880/experior11.5

García, M. (2013). Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001:2007 para el teletrabajo en las organizaciones. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10419/GarciaPalominoMaribel2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mattina, C. y Barria, N. (2023). Evaluación de los costos ocultos generados por los empleados durante el teletrabajo, debido a la pandemia de la covid-19 en panamá. *Latitude*, 1(17), 7-34. Doi: 10.55946/latitude.v1i17.208

Matos, R. (2022). El teletrabajo en tiempos de pandemia: Una mirada desde el colaborador. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 50-57. Doi: 10.18779/csy.e.v6i2.594

Nilles, J. M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow*. Nueva York:Wiley.

Parra, B. (2020). El teletrabajo: análisis del impacto social, empresarial y familiar de esta nueva modalidad laboral. *Revista Iberoamericana de Derecho Informático (Segunda Época)*. 1(8), 79- 91. [https://fiadi.org/wp-content/revista\\_fiadi\\_segunda\\_epoca/historial\\_de\\_revistas/FIADI-09.pdf](https://fiadi.org/wp-content/revista_fiadi_segunda_epoca/historial_de_revistas/FIADI-09.pdf)

Ulloa, G. S., y Araiza, M. de J. (2022). Percepción y Características del Teletrabajo por los empleados en el periodo Postpandemia. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 158–167. Doi: 10.29105/vtga8.4-340

Rimbau, E. (2021): El complejo impacto del teletrabajo sobre el bienestar individual. *Dossiers EsF*, 42(verano),22-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8006841>

Segurado, A. y Agullo, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836. <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Tapia, J.A., y Chiatchoua, C. (2022). Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(45), 67-96. Doi: 10.35588/gpt.v14i45.5900

Westley, W.A. (1979). Problems and Solutions in the Quality of Working Life. *Human Relations*, 32 (2), 113-123.