

Problems and benefits of teleworking in personnel of a service organization, during the COVID-19 Pandemic

Problemas y beneficios del teletrabajo en personal de una organización de servicios, durante la Pandemia de COVID-19

Juana Patlán Pérez ¹  <https://orcid.org/0000-0002-1247-4268>

¹ Facultad de Psicología, UNAM

Correo electrónico de contacto: patlanjuana@hotmail.com

Fecha de envío: 30/06/2023

Fecha de aprobación: 10/04/2023

Abstract

Introduction: At the beginning of 2020, the World Health Organization (WHO) declared the Covid-19 pandemic, which caused many countries to take measures to deal with this event. The companies, organizations, and government institutions attended the measures indicated by the governments of each country. In Mexico, on January 11, 2021, article 311 was reformed, and the addition of chapter XII Bis of the Federal Labor Law regarding teleworking. In this context, qualitative research was carried out to discover the main problems and benefits of teleworking in a service organization in Mexico City.

Method: A qualitative, exploratory, descriptive, ex post facto research was carried out. An online questionnaire was applied to identify the main problems and benefits faced by workers working through the teleworking modality.

Results: The main problems faced by workers in the telework modality were failures in the Internet connection, difficulties in communication and teamwork, adequacy of the space at home for work, management of the computer equipment, and an effort to balance work with family responsibilities, among others. The main benefits identified by the workers were not having to go to their workplace with the consequent saving of time and money, balancing their work with the family, and obtaining multiple personal benefits (healthy eating, exercising, improving sleep, less stress, more quality of life), economic savings, better organization of time, among others.

Conclusions. It is concluded that the workers have faced various difficulties and problems working in the teleworking modality. Likewise, many workers identify benefits in this modality that result in an improvement in their quality of life.

Keywords: Telecommuting, remote work, home office

Resumen

Introducción: A principios del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió la declaratoria de pandemia de Covid-19 lo que provocó que muchos países tomaran medidas para hacer frente a este evento. Las empresas, organizaciones e instituciones gubernamentales atendieron las medidas señaladas por los gobiernos de cada país. En México se legisló en materia de teletrabajo, por lo que el 11 de enero de 2021 se reformó el artículo 311 y la adición del capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo en materia de teletrabajo. En este contexto, se realizó una investigación cualitativa para conocer los principales problemas y beneficios del teletrabajo en una organización de servicios de la Ciudad de México.

Artículos originales

Método: Se realizó una investigación cualitativa, exploratoria, descriptiva, ex post facto. Se aplicó un cuestionario en línea para identificar los principales problemas y beneficios que enfrentaron los trabajadores desempeñándose mediante la modalidad de teletrabajo.

Resultados: Los principales problemas que enfrentó el personal en la modalidad de teletrabajo fueron las fallas en la conexión de Internet, dificultades para la comunicación y el trabajo en equipo, adecuación del espacio en casa para el trabajo, manejo del equipo de cómputo y un esfuerzo por equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares, entre otros. Los principales beneficios identificados por los trabajadores fueron el no trasladarse a su centro de trabajo con su consecuente ahorro de tiempo y dinero, el equilibrar su trabajo con la familia, y el obtener múltiples beneficios personales (alimentación saludable, realizar ejercicio, mejora del sueño, menos estrés, más calidad de vida), ahorros económicos, mejor organización del tiempo, entre otros.

Conclusiones: Se concluye que los trabajadores han enfrentado diversas dificultades y problemas para trabajar en la modalidad de teletrabajo. Así también, muchos trabajadores identifican beneficios en esta modalidad que redundan en una mejora en su calidad de vida.

Palabras clave: Teletrabajo, trabajo remoto, home office

Introducción.

Desde el 30 de enero del 2020 la OMS declaró a la epidemia de COVID-19 como una emergencia de salud pública a nivel internacional. Posteriormente, el 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), a través de su director general, anunció que la enfermedad por COVID-19 puede ser caracterizada como una pandemia (OPS, 2020).

A partir de la declaratoria de la pandemia de Covid-19 múltiples países implementaron medidas de contención y de prevención para la sociedad. En México el 11 de enero del 2021 se emitió el Decreto por el que se reformó el artículo 311 y se adicionó el capítulo XII Bis a la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo. En este decreto se define al teletrabajo como una forma de organización laboral subordinada consistente "...en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando

entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón..." (p. 1) (Presidencia de la República, 2021).

Otras definiciones de teletrabajo las identificamos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) que lo define como una forma de trabajo que se realiza en un punto alejado de la oficina o las instalaciones de la empresa por lo que el trabajador deja de tener contacto personal con compañeros y superiores y mantiene comunicación mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

El teletrabajo tiene diversas ventajas y desventajas para los teletrabajadores y las organizaciones. La OIT (2011) señala que el teletrabajo ofrece ventajas y beneficios a los trabajadores para lo cual se requiere que estén preparados y capacitados, además las organizaciones vislumbran oportunidades para generar empleo en esta modalidad. Sin embargo, el teletrabajo exige un cambio cultural en la organización involucrando a los teletrabajadores, trabajadores presenciales, supervisores, directivos. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo conocer los principales problemas y beneficios del

Artículos originales

teletrabajo en una organización de servicios de la Ciudad de México.

Método

Pregunta de investigación. En este trabajo se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los principales problemas y beneficios identificados por los trabajadores para desempeñarse en la modalidad de teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19?

Tipo y diseño de investigación. Se efectuó una investigación cualitativa de tipo exploratoria, descriptiva y ex post facto, con un diseño no experimental.

Participantes. La muestra estuvo conformada por 124 (87.9%) trabajadores de una organización prestadora de servicios, de un total de 141. Se incluyó solamente al personal que trabajaba en oficina y que optó por la modalidad de teletrabajo durante la pandemia de Covid-19.

La muestra se conformó de 54.8% de hombres y 45.2% de mujeres, con una edad promedio de 38.6 años. El 32.2% son casados, el 44.3% solteros, 18.3% unión libre, 4.3% divorciados y el .9% restante son viudos. El 51.3% no tiene hijos, 18.3% tiene un hijo, 20.9% dos hijos, 4.3% tres hijos, 4.3% cuatro hijos y el 0.9% tiene seis hijos. Además, el 80.9% tiene dependientes económicos.

Categorías centrales de análisis:

- Problemas identificados trabajando en la modalidad de teletrabajo.
- Beneficios identificados trabajando en la modalidad de teletrabajo.

Instrumento de medición. Se construyó un cuestionario para identificar las categorías de esta investigación. Para lo cual se diseñaron dos preguntas abiertas: ¿Cuáles son los principales problemas identificados para desempeñar tu trabajo en la modalidad de teletrabajo, durante la Pandemia de COVID-19? y ¿Cuáles son los principales

beneficios identificados para desempeñar tu trabajo en la modalidad de teletrabajo, durante la Pandemia de Covid-19? El cuestionario fue diseñado en Google Forms y fue enviado por mail previo consentimiento de cada trabajador y de la organización de mayo a julio del 2021.

Procedimiento y análisis de datos. El cuestionario diseñado fue enviado a los trabajadores por medio de su correo electrónico. Las respuestas fueron recabadas en un archivo de Excel. La codificación y análisis de los datos se realizó de la siguiente forma: a) Codificación selectiva identificando las subcategorías de las dos categorías centrales tanto en los problemas (fallas en el Internet, dificultades para la comunicación, adecuaciones al espacio de trabajo, manejo de equipo de cómputo, equilibrio trabajo-familia, no respeto al horario de trabajo, trabajar con ruido, problemas de organización del trabajo, dificultades con el servicio de energía eléctrica, distracciones del entorno familiar, malestar en la salud, adaptaciones para el teletrabajo, problemas para trabajar en equipo, incremento de costos laborales, incremento de carga de trabajo, disminución del salarios y otros) como en los beneficios (no traslado al centro de trabajo, balance trabajo-familia, beneficios personales, ahorro económico, mejor organización del tiempo, comodidad trabajando desde casa, mejora del desempeño laboral, mayor seguridad, uso de nuevas tecnologías, ambiente de trabajo favorable, mejora en la comunicación, aprendizaje en línea, autonomía en el trabajo); b) análisis descriptivo (frecuencia y porcentaje) de las subcategorías; y c) presentación de resultados descriptivos.

Resultados

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 1, los principales problemas a los que se enfrentó el personal durante el teletrabajo fueron en primer lugar las múltiples fallas y problemas de acceso a internet (45.9%) para conectarse de manera virtual con la empresa, superiores y compañeros de trabajo. En este rubro se incluye la baja

Artículos originales

Tabla 1. Principales problemas identificados por el personal durante el teletrabajo, en la Pandemia de Covid-19.

Problemas	f	%
1. Fallas en la conexión a Internet: baja calidad, señal y cobertura, Internet lento, errores de conexión.	57	45.9%
2. Dificultades para la comunicación en el trabajo: con compañeros y superiores, para resolver problemas, para obtener respuestas, dificultades para hacer más fluida la información y la comunicación, para dar seguimiento al trabajo.	23	18.5%
3. Adecuar el espacio de trabajo: disposición de espacio, áreas no adecuadas, espacio pequeño, falta de espacio, silla incómoda.	20	16.1%
4. Manejo del equipo de cómputo, impresora, herramientas y materiales.	19	15.3%
5. Equilibrar el trabajo y las responsabilidades familiares: atender el trabajo, los hijos, familiares, los quehaceres de la casa.	17	13.7%
6. No respeto del horario de trabajo.	17	13.7%
7. Trabajar con ruido.	16	12.9%
8. Ningún problema.	15	12.1%
9. Problemas para organizar el trabajo: establecer rutinas, organizar documentos, planear las actividades.	10	8.1%
10. Dificultades con el servicio de energía eléctrica: cortes de luz.	9	7.2%
11. Trabajar con distracciones del entorno familiar.	9	7.2%
12. Dificultades para concentrarse en el trabajo.	7	5.6%
13. Malestar en la salud: depresión, dolores de espalda, estrés.	6	4.8%
14. Adaptación al teletrabajo.	5	4.0%
15. Problemas para trabajar en equipo.	4	3.2%
16. Incremento de costos laborales: asumir los costos laborales.	3	2.4%
17. Incremento de la carga de trabajo.	3	2.4%
18. Disminución del salario.	3	2.4%
19. Otros: problemas para atender asuntos escolares, atender a clientes, calor, cumplimiento de acuerdos con otras áreas de trabajo, burocracia en trámites, falta de privacidad.	9	7.2%

Nota. f=frecuencia. **Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados de la investigación.

calidad de la señal, deficiencias en la cobertura, errores de conexión y servicio de internet lento.

En segundo lugar, se identificaron las dificultades para comunicarse en el trabajo (18.5%) con compañeros y superiores, para resolver problemas y obtener respuestas

a éstos, para hacer más fluida la información y comunicación, así como para dar seguimiento al trabajo.

En tercer lugar, se identificaron los problemas para adecuar y disponer de un espacio de trabajo en casa (16.1%). En este caso se incluyen problemáticas como

Artículos originales

disponer de un espacio, adecuar un área no destinada al teletrabajo, contar con espacios pequeños o la falta de espacios por lo que se optó por lugares como el comedor, contar con una silla incómoda, entre otros.

En cuarto lugar, se identificaron dificultades para manejar el equipo de cómputo, en ocasiones sin contar con impresora y sin todas las herramientas y materiales necesarios para trabajar (15.3%).

En quinto lugar, se identificaron los problemas y dificultades para equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares (13.7%). En este caso, los trabajadores tenían que atender a sus hijos, a un familiar y realizar los quehaceres del hogar, además del trabajo.

En sexto lugar se identificó el trabajar incluso fuera de su horario de trabajo y el no respeto al horario de trabajo establecido (13.7%).

En séptimo lugar se identificó la dificultad de trabajar con ruido existente en casa (12.9%).

En octavo lugar se identificaron problemas para organizar el trabajo en casa (8.1%).

En noveno lugar se identificaron problemas con el servicio de energía eléctrica (7.2%) y en décimo lugar se identifica el trabajar con distracciones del entorno familiar (7.2%).

Otras problemáticas identificadas corresponden a la presencia de malestares en la salud, la necesidad de adaptarse al teletrabajo, las dificultades para trabajar en equipo, el incremento de costos laborales, el incremento de carga de trabajo, la disminución del salario por trabajar en esta modalidad, entre otros.

En lo referente a los principales beneficios identificados por los trabajadores durante su desempeño en la modalidad de teletrabajo (Tabla 2) se identificó principalmente el no trasladarse a su lugar de trabajo (51.6%), con sus consecuentes beneficios de ahorros de

tiempo, dinero y de exposición a la inseguridad en la ciudad.

En segundo lugar, se identificaron un conjunto de acciones realizadas para lograr un mejor balance trabajo-familia (45.9%). Entre estas acciones, los trabajadores identificaron el incremento de la convivencia familiar, el pasar más tiempo con la familia, la oportunidad de comer con la familia, atender a los hijos o a los familiares con los que viven en su hogar.

En tercer lugar, se identificaron múltiples beneficios personales que deja en teletrabajo a la vida personal (43.5%). Entre estos beneficios se encuentra contar con una alimentación saludable, hacer un mejor aprovechamiento del tiempo, realizar ejercicios y actividades lúdicas y de esparcimiento, poder descansar en cualquier momento, incrementar las horas de sueño, estar menos estresados y en general mejorar la calidad de vida.

En cuarto lugar, se identificaron ahorros económicos por menos gasto en traslado, alimentación, entre otros (26.6%).

En quinto lugar, se identificó una mejor organización del tiempo de trabajo (19.3%) pudiendo organizar mejor sus tiempos y actividades y administrar más eficientemente el tiempo de trabajo. No obstante, este beneficio fue señalado por cerca de veinte por ciento del personal de la organización.

En sexto lugar se identificó la presencia de mayor comodidad al trabajar desde casa (9.6%). En menores porcentajes se identificaron beneficios tales como la mejora del desempeño laboral (7.2%), mayor seguridad al no salir de casa (4.8%), el aprendizaje por el uso de nuevas tecnologías (4.0%), disponer de un mejor ambiente de trabajo (3.2%), mejora de la comunicación con compañeros y superiores (2.4%), aprendizaje en línea (2.4%) y mayor autonomía para trabajar (1.6%).

Artículos originales

Tabla 2. Principales beneficios identificados por los trabajadores durante su desempeño en la modalidad de teletrabajo, en la Pandemia de Covid-19.

Categoría	f	%
1. No trasladarse al trabajo, con sus consecuentes ahorros de tiempo, dinero y exposición a la inseguridad.	64	51.6%
2. Balance trabajo-familia: convivencia familiar, más tiempo con la familia, atender a la familia e hijos.	57	45.9%
3. Beneficios personales del teletrabajo: alimentación saludable, aprovechamiento del tiempo, realizar ejercicio y actividades lúdicas, descansos, más horas de sueño, menos estrés, calidad de vida.	54	43.5%
4. Ahorros económicos: menores gastos en traslado, en alimentación, en gasolina, entre otros.	33	26.6%
5. Mejor organización del tiempo de trabajo: manejo del tiempo, organizar los tiempos de trabajo, horarios flexibles, organización de actividades, administrar el tiempo para el trabajo.	24	19.3%
6. Mayor comodidad trabajando desde casa: confort, tranquilidad, trabajar en posición cómoda.	12	9.6%
7. Mejora del desempeño laboral: mayor rendimiento y productividad, concentración, innovación.	9	7.2%
8. Mayor seguridad: se evitan accidentes, robos o peligros en la calle.	6	4.8%
9. Uso de nuevas tecnologías.	5	4.0%
10. Ambiente de trabajo más favorable.	4	3.2%
11. Mejora en la comunicación con compañeros y superiores.	3	2.4%
12. Aprendizaje en línea	3	2.4%
13. Autonomía en el trabajo: libertad de decisión, control sobre el trabajo.	2	1.6%

Nota. f=frecuencia. **Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados de la investigación.

Conclusiones

En este trabajo se concluye que el teletrabajo enfrenta al personal de la organización a múltiples problemáticas entre las que destacan las dificultades de conectarse a internet, problemas para comunicarse en el trabajo, la necesidad de adecuar un espacio en casa para trabajar, el manejar el equipo de cómputo, el realizar acciones para equilibrar el trabajo y las responsabilidades familiares. Por lo que se refiere a los beneficios identificados en el teletrabajo se concluye que éstos son no trasladarse al trabajo con su consecuente ahorro de tiempo, mejorar el

balance trabajo-familia, beneficios para la vida personal que contribuyen a la mejora de la calidad de vida, ahorros en gastos de traslado y alimentación, mejora de la organización del tiempo de trabajo.

Discusión

En esta investigación se identificó que entre los principales beneficios del teletrabajo está la mejora de la calidad de vida en términos de no invertir tiempo para el traslado al centro de trabajo, propiciar el balance trabajo-familia, beneficios personales como contar con una alimentación saludable, realizar ejercicio, tener descansos

Artículos originales

y en general aprovechar el tiempo. Además, los sujetos expresaron presentar ahorros económicos, mejor organización del tiempo, mayor comodidad para trabajar mejora del desempeño laboral, ambiente de trabajo más favorable, entre otros. Estos hallazgos son contrarios con lo identificado por Thulin, Vilhelmson, & Johansson (2019) respecto a que el teletrabajo incrementa la presión para equilibrar las responsabilidades laborales y familiares.

Al igual que en esta investigación, en 2016 la OIT señaló múltiples beneficios del teletrabajo para los trabajadores, tal es el caso de desplazamientos más breves, menores gastos personales, un mejor equilibrio trabajo-familia, conciliando mayores responsabilidades laborales y generando mejores oportunidades de trabajo.

Por su parte, Filardi, Castro, & Zanini (2020) identificaron múltiples ventajas y desventajas del teletrabajo. Entre las ventajas se encuentran la mejora de la calidad de vida, el equilibrio trabajo-familia, mayor productividad, flexibilidad, reducción de costos, tiempo de desplazamiento, entre otros. Algunas de estas ventajas coinciden con los beneficios del teletrabajo identificados en esta investigación. De igual forma, estos autores argumentan que el teletrabajo requiere de un modelo de gestión para su implementación.

Los aportes de esta investigación están centrados en que las organizaciones conozcan los problemas y beneficios que identifican los teletrabajadores para establecer acciones que reduzcan estos problemas y potenciar los beneficios de esta modalidad de trabajo.

Recomendaciones

La agenda para futuras investigaciones en materia de teletrabajo es amplia. Es importante que futuras investigaciones identifiquen los efectos del teletrabajo en los empleados de diferentes tipos de organizaciones. Se requiere realizar estudios comparativos entre hombres y mujeres, trabajadores de diversos rangos de edad,

trabajadores de organizaciones públicas y privadas, trabajadores de diferentes puestos (operativo, mandos medios, directivos).

En la práctica, se recomienda a las organizaciones que opten por el teletrabajo identificar en sus trabajadores los problemas a los que se enfrentan a fin de que puedan implementarse prácticas que contribuyan a superarlos. De igual forma, es importante que las organizaciones conozcan cuáles son los principales beneficios percibidos del teletrabajo y, muy probablemente, será necesario identificar perfiles de trabajadores más acordes a los beneficios que ofrece esta modalidad de trabajo a fin de garantizar un desempeño más efectivo de los trabajadores. También, es necesaria la voluntariedad y reversibilidad al implementar el teletrabajo, un contrato para teletrabajo y la capacitación y apoyo al implementar el teletrabajo (OIT, 2022).

Referencias

- Filardi, F., Castro, R., & Zanini, M. (2020). Ventajas y desventajas del teletrabajo en la Administración Pública Brasileña: Análisis de la experiencia del SERPRO y la RECEITA FEDERAL. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(1), 28-46. Obtenido de <http://doi.org/10.1590/1679-395174605>.
- OIT. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ILO-Buenos_Aires/Documents/Publication/wcms_bai_pu_b_143.pdf
- OIT. (2016). ¿Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros? Recuperado el 23 de 04 de 2023, de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_534817/lang--es/index.htm#:~:text=El%20Foro%20de%20di%C3%A1logo%20mundial%20analiz%C3%B3%20los%20beneficios,la%20posibilidad%20de%20promover%20oportunidades%20de%20empleo%20incluyentes.

Artículos originales

OIT. (2022). Teletrabajo. Recuperado el 23 de enero de 2023, de <https://www.oitcinterfor.org/TAXONOMY/TERM/3454>.

OPS. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-OMS-caracteriza-COVID-19-como-pandemia>.

Presidencia de la República. (11 de Enero de 2011). Decreto por el que se reforma el artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de https://www.DOF.GOB.MX/Nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#GSC.Tab=0.

Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). A new telework, time pressure, and time use control in everyday life. *Sustainability*, 11(11), 1-17. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su11113067>.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia

Creative Commons



Atribución - No comercial
No derivadas