



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

DIVISIÓN DE POSGRADO

**RELACIÓN DEL TELETRABAJO CON LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES ASESORES
HIDALGO EN LA CIUDAD DE PACHUCA, HIDALGO**

PROYECTO TERMINAL QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ILKA VERÓNICA LUNA GONZÁLEZ

DIRECTORA:

DRA. JESSICA MENDOZA MOHENO

CO DIRECTORA:

DRA. CARLA CAROLINA PÉREZ HERNÁNDEZ

SAN AGUSTÍN TLAXIACA, HIDALGO, MÉXICO

OCTUBRE 2019



OF.ICEA/ MA / 086/2019
 Asunto: Autorización de impresión

M. EN C. JULIO CÉSAR LEINES MEDÉCIGO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
PRESENTE.

La comisión evaluadora del proyecto terminal titulado **“Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo”**, realizado por la sustentante Ilka Verónica Luna González, con número de cuenta 095901, perteneciente al programa de Maestría en Administración, una vez que ha revisado, analizado y evaluado el documento recepcional de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 del Reglamento General de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente.

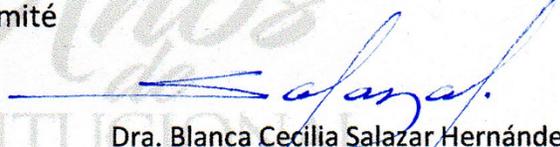
AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

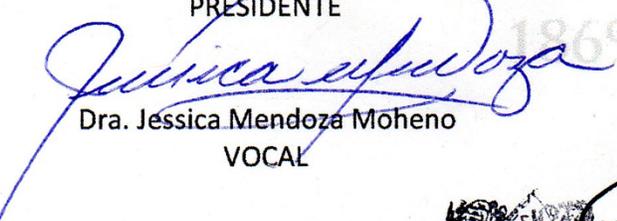
Por lo que la sustentante deberá cubrir los requisitos del Reglamento General de Estudios de Posgrado y demás reglamentos aplicables al caso, para acceder al examen de Grado en el que sustentará y defenderá el documento de referencia.

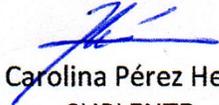
Atentamente
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”
 San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, a 8 de octubre de 2019

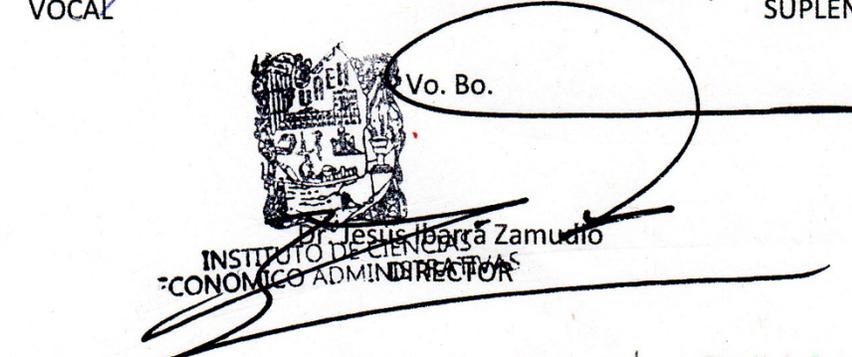
El comité


 Dr. Martín Aubert Hernández Calzada
 PRESIDENTE


 Dra. Blanca Cecilia Salazar Hernández
 SECRETARIO


 Dra. Jessica Mendoza Moheno
 VOCAL


 Dra. Carla Carolina Pérez Hernández
 SUPLENTE


 Vo. Bo.
 Dr. Jesús Barrá Zamudio
 DIRECTOR
 INSTITUTO DE CIENCIAS
 ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



Circuito la Concepción Km 2.5, Col. San Juan Tilcuautla,
 San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México; C.P. 42160
 Teléfono: +52 (771) 71 72000 ext. 4101
 icea@uaeh.edu.mx

AGRADECIMIENTOS

A la vida, por conspirar siempre a mi favor y permitirme vivir esta experiencia que ha traído consigo grandes satisfacciones, sorpresas y sueños cumplidos, convirtiéndose en la mejor etapa de mi vida.

A mi abuelita Esther, por siempre iluminar mi camino. Te extraño hoy y siempre.

A mi mamá, por su amor, apoyo, fortaleza y por estar a mi lado en los momentos más difíciles impulsándome y creyendo en mi.

A mi papá Martín, por todo lo que hizo por mi, por haber sido el mejor ejemplo y por ser el mejor padre. Siempre estarás en mi corazón.

A mis hermanos, Miguel, Michel y Daniela por su apoyo, comprensión y amor. Por cambiar los momentos difíciles y hacerlos más llevaderos convirtiéndolos en risas.

A Mary, por animarme y llevarme a iniciar esta aventura.

A Chayi por su amistad y apoyo en este proyecto.

A mi familia y amigos por su apoyo, darme ánimos y creer en mi.

A la Dra. Jessica, por guiarme en este proceso, por su instrucción, paciencia y disposición.

A los Drs. Blanca, Carla y Martín por sus consejos y enseñanzas.

A Claudia y Timo, por ser mis amigos y cómplices.

A todos los colaboradores de la empresa Asesores Hidalgo por su apoyo en la realización de este estudio de caso.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

ÍNDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.3 OBJETIVOS.....	18
<i>1.3.1 Objetivo general</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>19</i>
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 TELETRABAJO	24
<i>2.1.1 Antecedentes</i>	<i>32</i>
<i>2.1.2 Ventajas del teletrabajo</i>	<i>37</i>
<i>2.1.3 Desventajas del teletrabajo</i>	<i>41</i>
<i>2.1.4 Diferencias entre el teletrabajo y el trabajo tradicional.....</i>	<i>45</i>
2.2 CALIDAD DE VIDA	48
2.3 CALIDAD DE VIDA EN EL TELETRABAJO	54
CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL	59
3.1 ANTECEDENTES DEL SECTOR SERVICIOS	60

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

3.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	64
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	69
4.1 ESTUDIO DE CASO.....	70
4.2 INSTRUMENTOS.....	75
4.3 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	79
CAPÍTULO V. RESULTADOS.....	82
5.1 FLEXIBILIDAD EN EL TELETRABAJO.....	85
5.2 CALIDAD DE VIDA EN EL TELETRABAJO.....	98
5.2.1 Satisfacción.....	98
5.2.2 Frecuencia de actividades o factores que inciden en la empresa.....	106
5.2.3 Concordancia de los empleados hacia la empresa.....	118
5.2.3 Compromiso.....	121
5.3 CALIDAD DE VIDA EN LA ACTIVIDAD LABORAL PRESENCIAL.....	122
HALLAZGOS.....	130
CONCLUSIONES.....	135
PROPUESTA.....	142
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	147
ANEXOS.....	152
ANEXO 1: CUESTIONARIO CVT-GOHISALO.....	152
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE LA CÁMARA NAVARRA.....	157
ANEXO 3: ENCUESTA.....	168

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1: Matriz de congruencia.....	19
--	----

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Tabla 2: Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina	27
---	----

Tabla 3: Ocupación laboral por personas Cuarto trimestre 2017 (Personas).....	35
--	----

Tabla 4: Dominios y facetas de la calidad de vida de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud	53
---	----

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL

Tabla 5: Censo económico 2014	61
--	----

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Tabla 6: Dimensiones y número de Items del instrumento CVT-GOHISALO	76
--	----

Tabla 7: Relación entre escala de respuestas y puntuación del instrumento CVT-GOHISALO	77
---	----

CAPÍTULO V. RESULTADOS

Tabla 8: Edad de los trabajadores	86
--	----

Tabla 9: Antigüedad en la empresa	87
--	----

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Tabla 10: Puesto de trabajo	87
Tabla 11: Actividades por puesto.....	88
Tabla 12: Distribución de la Jornada habitual (entre las actividades: Trabajo, Familia y Otros).....	89
Tabla 13: Distribución del tiempo a realizar dentro y fuera de la empresa durante el proyecto	90
Tabla 14: Lugar en el que se efectuará el Teletrabajo	91
Tabla 15: Actividades, ventajas e inconvenientes del teletrabajo por tipo de trabajador ...	92
Tabla 16: Tópicos sobre organización a evaluar por los supervisores.....	96
Tabla 17: Tópicos sobre supervisor a evaluar por los supervisores.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Figura 1: Teletrabajadores según rama de actividad.....	35
Figura 2: Teletrabajadores según nivel educativo	35
Figura 3: Ocupación laboral por actividad económica	37
Figura 4: Desarrollo humano. Recuperado de ONU (2016:2).....	50

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL

Figura 5: Establecimientos y personal ocupado en México durante 2014 por actividad económica	60
Figura 6: Censo económico 2014 Estructura sectorial	61
Figura 7: Tasa Bruta de participación laboral. Recuperado de STPS (2018)	63
Figura 8: Organigrama de la empresa.....	68

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Figura 9: Metodología. Elaboración propia con base en Villarreal & Landeta (2010)	74
--	----

CAPÍTULO V. RESULTADOS

Figura 10: Nivel educativo de los trabajadores.....	86
Figura 11: Promedio del grado de satisfacción de las condiciones generales de trabajo ...	98
Figura 12. Promedio del grado de satisfacción de actitudes y aptitudes.....	103

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Figura 13: Promedio de la frecuencia de actividades	106
Figura 14: Promedio de la frecuencia de factores que afectan a los empleados	109
Figura 15: Promedio de la frecuencia de factores que afectan a la empresa.....	112
Figura 16: Promedio de la frecuencia de factores que afectan externa e internamente	115
Figura 17: Promedio de la concordancia de los empleados hacia la empresa	118
Figura 18: Promedio del grado de compromiso de los empleados hacia la empresa	121
Figura 19: Rango de edad de los encuestados	123
Figura 20: Actividad desarrollada en su trabajo	123
Figura 21: Rango de horas laboradas al día	124
Figura 22: Rango de tiempo que le toma llegar a su lugar de trabajo	125
Figura 23: Percepción de calidad de vida	126
Figura 24: Porcentaje en el que considera que tiene calidad de vida.....	127
Figura 25: Porcentaje en el que considera que mejoraría su calidad de vida	128
Figura 26: Beneficios que considera que obtendría con el teletrabajo	129

RESUMEN

El presente estudio de caso describe la relación que guarda el teletrabajo con la calidad de vida de los teletrabajadores del despacho jurídico administrativo Asesores Hidalgo, el cual presta servicios de asesoría en materia de contrataciones gubernamentales en el ámbito estatal y federal, tanto para el sector público como para el privado, en la ciudad de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. La calidad de vida se ha convertido en un tema de sumo interés para las organizaciones, manejándola como estrategia para retener al talento humano. Para poder realizar dicho análisis, se aplicaron dos cuestionarios para evaluar la calidad de vida de los catorce empleados de la empresa, de los cuales seis laboran bajo este sistema y los ocho restantes mediante modalidad mixta, tanto de manera presencial como por teletrabajo. Los resultados permitieron observar que el teletrabajo fue incrementando la productividad, la eficiencia y los ingresos de la compañía; así mismo ha disminuido costos, ha generado empleo y ha sido una forma de inclusión para personas de algunos sectores vulnerables. Lo anterior, ha impactado directamente en la calidad de vida de los teletrabajadores al tener mayor bienestar, satisfacción, felicidad, flexibilidad de horario, disminución en los niveles de estrés, mejoría en la salud e ingresos más altos. De igual forma, se encuestó a trabajadores del sector servicios para conocer si sus empleos les brindan calidad de vida y cuál es su percepción de ésta y del teletrabajo. Finalmente se realizó observación participante durante el periodo de diciembre de 2017 a junio de 2018, mediante visitas y dos estancias en la empresa con el fin de entender el contexto real del fenómeno. El resultado de los cuatro instrumentos mencionados permitió distinguir que el teletrabajo es una opción factible, que ofrece múltiples ventajas, tanto para los empleados como para el empleador, siendo viable que la totalidad del personal de la empresa objeto de este estudio de caso, trabaje al 100% mediante este tipo de relación laboral. El teletrabajo, como se documenta en esta investigación, ha demostrado ser una modalidad de trabajo exitosa adoptada por empresas y gobiernos en otras partes del mundo, gracias al manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y que se encuentra intrínsecamente ligada con la calidad de vida de los teletrabajadores.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Palabras clave: Teletrabajo, calidad de vida y tecnologías de información.

ABSTRACT

This case study describes the relationship that teleworking has with the quality of life of the teleworkers of the Asesores Hidalgo administrative legal office, which provides advisory services in the area of government contracting at the state and federal levels, both for the public sector as for the private one, in the city of Pachuca de Soto, State of Hidalgo. The quality of life has become a topic of great interest to organizations, managing it as a strategy to retain human talent. In order to perform this analysis, two questionnaires were applied to measure the quality of life of the fourteen employees of the company, of which six work under this system and the remaining eight using a mixed modality, both in person and by teleworking. The results allowed us to observe that teleworking was increasing the productivity, efficiency and income of the company; It has also reduced costs, generated employment and has been a form of inclusion for people in some vulnerable sectors. The above has directly impacted the teleworkers' quality of life by having greater well-being, satisfaction, happiness, flexibility of schedule, decrease in stress levels, improvement in health and higher incomes. Similarly, workers in the service sector were surveyed to find out if their jobs provide them with quality of life and what their perception of it and teleworking are. Finally, participant observation was carried out during the period from December 2017 to June 2018 in order to understand the real context of the phenomenon. The result of the four mentioned instruments, allowed to distinguish that teleworking is a feasible option that offers multiple advantages, both for employees and for the employer, being viable that all the personnel of the company object of this case study, work at 100% through this type of employment relationship. Teleworking, as documented in this research, has proven to be a successful method of work adopted by companies and governments in other parts of the world, thanks to the management of information and communication technologies (ICT), and which is intrinsically linked to the quality of life of teleworkers.

Keywords: Teleworking, quality of life and information technologies.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones laborales siempre se han caracterizado por el estrecho vínculo entre el empleador y el empleado, en el cual, gracias a la subordinación existe un control absoluto de las actividades de los trabajadores; además de cumplir con las reglas que existen en cada organización, tales como horarios, tiempos de entrega, actividades que requieren autorización, entre otros (Hoyos & Mesa, 2015).

Sin embargo, al pasar de los años, el avance tecnológico ha permitido a la humanidad relacionarse de manera diferente en todos los aspectos, desde el personal hasta el laboral. Las TIC's han sido el catalizador de esta evolución, principalmente el internet, el cual ha permitido el acercamiento virtual de las personas, así como la investigación y un conocimiento más amplio de lo que acontece en el mundo y en las diferentes culturas. El empleo de las TIC's ha impactado mayormente, de manera positiva a la sociedad en su calidad de vida y todos los aspectos que ésta conlleva (Osio, 2010).

Dentro de los beneficios que ha traído el internet consigo, en los años setenta surgió la figura del teletrabajo, el cual revolucionó las relaciones laborales y la manera de prestar servicios, insertándose automáticamente en la globalización (Arredondo & Granda, 2015). El teletrabajo es aún un concepto desconocido y poco aplicado en el mundo laboral, especialmente en América Latina, ya sea por el poco manejo de las TIC's o por la exigencia de que los trabajadores se encuentren de manera presencial en sus lugares de trabajo debido a las actividades que deben desempeñar (Sánchez, 2012).

Pero ¿qué es el teletrabajo?, la Real Academia Española (s/f) lo define como el “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”. En consecuencia, se entiende que el individuo realiza sus labores a distancia de las instalaciones en las cuales labora, generalmente desde su hogar y haciendo uso de las TIC's. Osio (2010), plantea la siguiente fórmula para definir el teletrabajo: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC's.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Esta nueva manera de laborar está siendo de gran interés, tanto para los empleadores como para los empleados, gracias a los beneficios económicos, sociales y al medio ambiente. Ambas partes, inclusive los entes legislativos de los países buscan incluirlo y normarlo como una actividad que optimizará todos los recursos en el ámbito laboral (Hoyos & Mesa, 2015).

Peñaloza (2012) indica que varios autores tienen la certeza de que el teletrabajo se convertirá en una elección práctica e indiscutible en el plano laboral; razón por la cual es plausible analizar las variables que inciden en esta modalidad de trabajo y el modo en que afecta a todos los involucrados; además de considerar, si sólo es una estrategia para abatir costos y volver más flexibles a las compañías o si es una forma de organización definida que promueve la calidad de vida de los empleados.

Como empleado, se aspira a obtener un trabajo que permita tener una “buena vida”, el cual cubra los requerimientos económicos, pero más importante aún, las necesidades emocionales. Un trabajador que se siente oprimido por la carga de trabajo, difícilmente se sentirá pleno y satisfecho, esta merma en la calidad de vida no solo trae consecuencias en el bienestar del empleado, también en el bienestar de la empresa.

En últimos años, se ha prestado especial atención a la percepción que el trabajador tiene respecto al trato recibido por parte de su empleador, de qué manera se le motiva, impulsa, apoya, respeta y demás circunstancias que aumentan su satisfacción respecto a su trabajo. Las organizaciones deben tener la conciencia y sensibilidad de mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados. Estos cambios organizacionales resultan en mejoras que no sólo implican un beneficio para el trabajador, sino también para la empresa al volverla más competitiva y productiva.

Existen múltiples compañías que realizan cambios organizacionales que permiten que sus empleados concilien su vida laboral con su vida familiar, principalmente en Estados Unidos y la Unión Europea (Diazgranados, 2012). En este sentido, el teletrabajo es un cambio organizacional que permite conciliar la relación laboral/familiar, al tratarse de trabajo a distancia, el cual se puede realizar desde casa sin necesidad de encontrarse de manera presencial en la oficina.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Aunque esta modalidad de empleo presume mayores beneficios para ambas partes, también tiene desventajas, por lo que resulta conveniente analizar dichas ventajas e inconvenientes que impactan en la calidad de vida de los teletrabajadores.

En el desarrollo de este estudio de caso, se investigó la relación que tiene el teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa Asesores Hidalgo. La estrategia implementada por la empresa fue, en primera instancia, migrar a seis de los catorce empleados a la modalidad de teletrabajo, los mencionados teletrabajadores tienen el puesto de asesores y se encuentran adscritos a la dirección jurídica. Posteriormente, el resto de la plantilla se incorporó a un sistema de trabajo mixto, tanto de manera presencial como con teletrabajo. Durante esta etapa, la empresa observó beneficios económicos, sin embargo, al principio los teletrabajadores tuvieron problemas para adaptarse al teletrabajo y poder conciliar de manera correcta el trabajo con su vida personal, sin que uno interfiriera con el otro, por encontrarse en el mismo plano.

Para verificar si el teletrabajo se relacionaba de manera positiva con la calidad de vida, se aplicaron cuatro instrumentos confiables de acuerdo con las variables a investigar, que constan de dos cuestionarios validados de acuerdo con estudios previos, una encuesta de elaboración propia y observación participante en la empresa durante el periodo de diciembre de 2017 a junio de 2018.

El primer cuestionario aplicado fue el Instrumento para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”, elaborado por Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santacruz, José Guadalupe Salazar Estrada y María de Lourdes Preciado Serrano, investigadores de la Universidad de Guadalajara y validado en el año 2010. El instrumento permite valorar factores relacionados al concepto de calidad de vida, como son el bienestar, la satisfacción, la felicidad y la salud. La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el índice Alpha de Cronbach con un valor de 0.9527 (González et al, 2010).

El segundo cuestionario, fue creado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra para explicar la flexibilidad del teletrabajo. Considera aspectos como tener la responsabilidad de una familia, trabajar y contar con TIC's que permitan laborar a distancia.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Consta de preguntas abiertas y cerradas con la finalidad de poder analizar el entorno del empleado y la disposición que tendría para trabajar en un sistema más flexible (Erro et al., 2008).

Finalmente, se aplicó una encuesta de elaboración propia bajo un modelo empírico-analítico, con el objetivo de verificar las variables y su relación (Rodríguez & Valldeoriola, 2009). La encuesta para determinar la relación entre la calidad de vida y el teletrabajo se aplicó a 134 personas que laboran en el mismo tipo de servicios tanto en el sector público como privado.

Además de pretender describir la relación que tiene la calidad de vida con el teletrabajo mediante la metodología utilizada y el análisis empírico resultante, el presente estudio también consta del planteamiento del problema, objetivos, preguntas de investigación y justificación, describiendo de igual forma el teletrabajo, sus antecedentes, ventajas, desventajas y legislación aplicable en México, la calidad de vida y la calidad de vida en el teletrabajo, así como los antecedentes del sector servicios y de la empresa. Finalizando con los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones para la empresa en el afán de aumentar la calidad de vida de sus empleados, complementándose con la bibliografía y los anexos que detallan los cuestionarios y la encuesta utilizadas.

Lo anterior, motivado por la escasa investigación que existe en México respecto al teletrabajo y la conveniencia de implementar esta modalidad de trabajo tanto para la empresa objeto del estudio de caso, como para las organizaciones o instituciones interesadas en conocer y aplicar el teletrabajo dados sus beneficios y ventajas.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El teletrabajo ha traído consigo grandes ventajas tanto para los empleados como para los empleadores en los países en los cuales se ha usado de manera regular; además de ser una herramienta eficaz de inclusión en el mercado laboral para grupos vulnerables. Sin embargo, en México existen pocos estudios sobre el tema y una laxa legislación que lo regule. No solamente existe desconocimiento de lo que es el teletrabajo, además existe renuencia a su implementación dada la costumbre de que el trabajador debe estar en su sitio de trabajo sin distracciones, pese a que logra una mejor conciliación entre la vida laboral y la personal.

Esta conciliación conlleva un impacto directo en la calidad de vida del empleado, quien se enfrenta con la realidad que se vive actualmente en el mercado laboral del país, suele frustrarse por las condiciones en las cuales trabaja, desencadenando afectaciones en la salud física y psicológica.

México no suele distinguirse por ser una nación que invierta y se preocupe por mejorar la calidad de vida de los trabajadores. De acuerdo al Índice para una Vida Mejor de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), herramienta con la cual la población mide el bienestar conforme a los temas de vivienda, ingresos, empleo, comunidad, educación, medio ambiente, compromiso cívico, salud, satisfacción ante la vida, seguridad y balance entre la vida y el trabajo, así como dos dimensiones transversales, sostenibilidad y desigualdades, para los ciudadanos los aspectos más importantes son la satisfacción ante la vida, la educación y la salud (OCDE, Índice para una Vida Mejor, 2013).

Conforme a este índice, México obtuvo una calificación de 6.6, siendo 6.5 el puntaje más bajo otorgado por la OCDE. Aunque los mexicanos dicen estar satisfechos con su vida, ya que el país ha evolucionado en últimos años respecto a la calidad de vida, su avance no ha sido significativo comparado con el de otros países, puesto que las calificaciones de la mayoría de los temas son bajas. En cuanto al ingreso familiar, México está por debajo del promedio que establece la OCDE, reflejando la gran brecha salarial entre clases sociales. Sólo el 61% de la población tiene un trabajo remunerado y el 30% de los empleados tiene

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

jornadas laborales muy largas, siendo una de las cifras más altas registradas en el mundo (OCDE, 2015).

El teletrabajo pareciera ser una opción viable y convincente que proporciona e incrementa la calidad de vida de los empleados dados los beneficios y ventajas tanto para la parte contratante, como para el contratado. Lo anterior, dadas las experiencias que se han presentado en países en donde es una relación laboral bien conocida y aprovechada.

Por lo tanto, resulta pertinente recopilar información cuantitativa y cualitativa que permita conocer qué relación tiene el teletrabajo con la calidad de vida y si ésta aumenta cuando se trabaja bajo este tipo de relación laboral, ya que actualmente en México no se cuenta con investigaciones profundas referentes a este tema, resultando importante dar a conocer esta práctica y sentar las bases para su implementación, tomando el caso de la empresa Asesores Hidalgo y resultando en los cuestionamientos planteados en el siguiente punto.

1.2 Preguntas de investigación

Es por lo anterior, que se presentan las siguientes preguntas de investigación:

- 1.- ¿Cuáles son los niveles de calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo?
- 2.- ¿Cuáles son las características de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo?
- 3.- ¿Existe una relación positiva entre el teletrabajo y la calidad de vida de los empleados de la empresa Asesores Hidalgo?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Explorar la relación que existe entre el teletrabajo y la calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo para identificar sus ventajas y el perfil de los teletrabajadores a fin de generar una serie de recomendaciones proclives a incidir positivamente en la productividad de la empresa intervenida y en la calidad de vida de los sujetos de estudio.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1.- Determinar los niveles calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo.
- 2.- Distinguir las características que tienen los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo.
- 3.- Identificar si el teletrabajo se relaciona de manera positiva con la calidad de vida de los empleados de la empresa Asesores Hidalgo.

Con base en lo anterior, se realizó la siguiente matriz de congruencia:

Tabla 1

Matriz de congruencia

Matriz de congruencia	
Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la ciudad de Pachuca, Hidalgo.	Título

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

<p>Explorar la relación que existe entre el teletrabajo y la calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo para identificar sus ventajas y el perfil de los teletrabajadores a fin de generar una serie de recomendaciones proclives a incidir positivamente en la productividad de la empresa intervenida y en la calidad de vida de los sujetos de estudio.</p>	<p>Objetivo General</p>
<p>1.- Determinar los niveles calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo.</p> <p>2.- Distinguir las características que tienen los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo.</p> <p>3.- Identificar si el teletrabajo se relaciona de manera positiva con la calidad de vida de los empleados de la empresa Asesores Hidalgo.</p>	<p>Objetivos específicos</p>
<p>1.- ¿Cuáles son los niveles de calidad de vida de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo?</p> <p>2.- ¿Cuáles son las características de los teletrabajadores de la empresa Asesores Hidalgo?</p> <p>3.- ¿Existe una relación positiva entre el teletrabajo y la calidad de vida de los empleados de la empresa Asesores Hidalgo?</p>	<p>Preguntas de investigación</p>
<p>Calidad de vida</p> <p>Teletrabajo</p>	<p>VARIABLES</p>

Nota: Elaboración propia

1.4 Justificación

Este estudio de caso motiva su justificación en tres aspectos, la poca investigación que existe en México respecto al teletrabajo, la importancia de la calidad de vida en los trabajadores y cómo se relacionan estas variables.

Esta investigación permitirá conocer el estado del arte de los tres temas mencionados en el párrafo anterior y otorgará la información necesaria a la empresa objeto de estudio para tomar las decisiones y medidas que considere pertinentes en el afán de mejorar la calidad de vida de sus empleados, promoviendo beneficios bilaterales.

Asimismo, podrá ser de utilidad para las empresas que se encuentren en la misma situación o que está entre sus planes y estrategias, realizar cambios organizacionales tales como el teletrabajo y el aumento de calidad de vida de los empleados al laborar bajo esta modalidad, dotándoles de datos e información útil para tomar decisiones sustentadas en evidencia, al evaluar los resultados obtenidos en esta investigación.

El teletrabajo es un sistema que, aunque tiene desventajas, como cualquier tipo de relación laboral, ha demostrado tener múltiples ventajas, tanto para el teletrabajador, como para el empleador y la sociedad. En Estados Unidos y la Unión Europea es conocido y practicado desde la década de los setenta. Fue implementado para abatir costos, incluir a la vida laboral a grupos vulnerables de la población, generar empleos, hacer frente a la crisis que se presentaba en esa época y desarrollar la economía de las zonas rurales (Diazgranados, 2012). Sin embargo, en últimos años, derivado de las TIC's, esta modalidad ha comenzado a ser utilizada por entidades públicas y privadas, aprovechando los avances tecnológicos, principalmente el internet y los dispositivos móviles, los cuales permiten que, aunque el trabajo se ejecute a distancia, no se pierda la línea de mando y la comunicación entre el empleado y el empleador, de tal modo que permita el seguimiento en el cumplimiento de objetivos y metas.

Este sistema aún no es común en Latinoamérica, son pocos los países que han logrado implementarlo y regularlo, tal es el caso de Argentina, Brasil y Colombia (Sánchez, 2012).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En nuestro país ha llamado altamente la atención por parte de los empleadores, como una manera de disminuir los costos que representa tener al personal activo en oficinas, para los trabajadores es una opción factible al permitirles tener flexibilidad de horario y evitar el traslado a su oficina, lo cual también representa un gasto para las personas, además de bajos niveles de estrés y mejoría de salud y bienestar, impactando en su calidad de vida; y para la sociedad representa la generación de empleos y una forma de inclusión. El teletrabajador debe cumplir con cierto perfil para que esta relación laboral resulte exitosa, ya que, si no se cuenta con disciplina y compromiso, el hecho de trabajar a distancia resultará perjudicial para ambas partes; además el empleador debe verificar que el teletrabajador cuente con los insumos necesarios para ejecutar su encargo.

La calidad de vida en el trabajo es un tema actual y de suma relevancia, más aún en un país como México en el que se observa que son pocas las empresas que se preocupan o invierten en la calidad de vida de sus empleados, notando que la generalidad de las condiciones de trabajo imperantes son jornadas largas de trabajo, pocas o nulas prestaciones, altos grados de estrés, poca flexibilidad y una escasa conciliación entre la vida laboral y la vida personal o familiar.

Considerando además que, el Estado de Hidalgo se encuentra entre los estados más pobres del país con niveles de población en situación de pobreza y vulnerabilidad superiores al 50% del total de los habitantes (CONEVAL, 2016) y el rápido crecimiento poblacional que se puede observar en la capital, el teletrabajo parece ser una opción factible y conveniente como modalidad de empleo a utilizar para las empresas y para la población en cuanto a generación de empleos, inclusión, flexibilidad, conciliación vida laboral/vida personal y bienestar, siendo que cuando la calidad de vida de los empleados es alta o buena, se incrementa la productividad, el desempeño, la eficiencia, la motivación y la satisfacción del empleado, disminuyendo el ausentismo y la rotación de personal.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Teletrabajo

El teletrabajo proviene de la palabra griega *telou* y del latín *tripaliare*, cuyo significado es *lejos y trabajar*, respectivamente, entendiéndose como teletrabajo la acción de trabajar a distancia (Delgado & Osio, 2010).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el teletrabajo se define como “trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora” (OIT, 2018).

En el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo suscrito en Bruselas el 16 de julio del año 2002, se definió como “una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular” (EUR-Lex, 2005).

La OIT (2011), considera en su Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo que esta modalidad tiene muchas facetas y puede ser normada de diversas maneras, ya que puede presentarse en las empresas como prestación de servicios, de manera autónoma y bajo distintos tipos de contrato, pero destacando la dependencia entre las partes involucradas.

Las TIC's y su desarrollo, usadas como herramientas que permiten una comunicación más rápida como el internet, el email, cámaras web, entre otros, se incorporaron a las organizaciones y se volvieron parte fundamental de nuestra vida desde hace varios años. Estas nuevas tecnologías, aunque son mayormente empleadas por los grupos generacionales más jóvenes, han llegado para ser utilizadas por todas las generaciones que habitan actualmente el planeta puesto que han transformado todas las esferas de la sociedad. En las organizaciones son medios de comunicación no sólo internos, sino también externos que agilizan las actividades y que son el principal medio de comunicación actualmente. En algunos países como Estados Unidos y algunos europeos, el uso de las TIC's ha significado un aumento en el empleo surgiendo el teletrabajo (Grisolia, 2013).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

El teletrabajo se desarrolla desde un lugar físico distinto a la oficina y por medio del empleo de las TIC's, desarrollando actividades en jornadas completas o reducidas. En esta modalidad de trabajo los horarios pasan a segundo término, dado que lo más importante es el logro de los objetivos y metas planteadas por las empresas. El teletrabajo surge gracias a los avances tecnológicos y a los cambios organizacionales derivados de estos, promoviendo en consecuencia cambios en la manera de contratar y en el modo de relacionarse (Delgado & Osio, 2010).

De acuerdo con Ramírez, Salas y Rosell (2001), el teletrabajo es una forma de organización de las empresas, en donde mediante el uso de las TIC's, permite a los empleados llevar a cabo sus actividades fuera de la empresa mediante el teletrabajo en casa, el teletrabajo móvil cuando se encuentra desplazándose a algún lugar o en centros establecidos para tal fin como los telecentros u oficinas satélites.

Es entonces que, el teletrabajo puede ser clasificado de acuerdo con el lugar en donde se desarrolla, los medios de comunicación que usa o el tipo de contratación que se emplee. Siendo así, el teletrabajador puede realizar sus actividades desde su domicilio y enviar su trabajo al lugar o a la persona destinada, de acuerdo con los objetivos y plazos previamente pactados. De igual forma cuando se encuentre en ubicación distinta a su domicilio, lo puede realizar desde cualquier dispositivo móvil con el que cuente. Y finalmente, la empresa puede optar por establecer centros en ubicaciones en donde coincidan los domicilios de varios de sus trabajadores (Camacho & Higueta, 2013).

Convirtiéndose en una realidad actual, el teletrabajo es una relación laboral que presenta múltiples beneficios organizacionales como reducción de gastos, optimización de recursos, intercambio ágil y rápido de información y conocimiento, y principalmente, reconocimiento al talento humano siendo una de las modalidades de empleo que mejoran la calidad de vida, aumentan la productividad y tiene como consecuencia la creación de valor compartido (Villafrade & Palacios, 2013).

El teletrabajo no es una relación contractual nueva, sino más bien, una modalidad de trabajo en la que las relaciones de dependencia para ejecutar actos o prestar servicios cambian y se

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

realizan de manera parcial o total en el domicilio o sitio distinto a la oficina y que además, ha tenido un desarrollo acelerado que se encuentra directamente relacionado con los avances tecnológicos que han modificado los hábitos de la población y la manera de trabajar de las empresas (Grisolia, 2013).

Esta relación laboral es más que una simple modalidad, el teletrabajo se basa en la cultura laboral que existe respecto al trabajo y al trabajador, y que contradice la necesidad de la presencia de los trabajadores en sus lugares de trabajo para poder desempeñar sus labores. Esta cultura presencial aún se encuentra arraigada en la mayoría de las organizaciones por el temor a cambios de esa magnitud, debido a la idea de que la productividad, el rendimiento, el control y la valoración de las labores se debe hacer cara a cara y que la línea de mando debe mantenerse de manera presencial. Sin embargo, la historia nos hace recordar que las organizaciones que innovan, no solo sus productos o servicios, sino que renuevan a la organización misma, son las que logran éxito y sobrevivir al paso del tiempo y a los cambios y desarrollo tecnológico. Uno de los principales cambios organizacionales en favor de los empleados radica en el aumento de la calidad de vida y la flexibilidad. El teletrabajo aporta ambas características, pero con la facilidad de que el empleado organice sus labores y que por medio de las TIC's, desarrolle su trabajo a distancia, siendo la propia tecnología la que facilite el flujo de información, mantenga la línea de mando y el control de las actividades, y además, propicie innovación organizacional que estimule factores psicológicos benéficos para sus empleados (Villafrade & Palacios, 2013).

Para poder establecer como estrategia el teletrabajo, es necesaria una correcta administración por parte de la empresa. Existen algunos elementos clave que han propiciado la implementación del teletrabajo en varias organizaciones, tales como menores puesto de trabajo dentro de las compañías, búsqueda de actividades que promuevan la concentración, efectividad y productividad de los empleados, globalización, búsqueda de talento humano como recurso más importante, generación de mayor calidad de vida para los trabajadores, economía, entre otros (Castillo, 2010).

A nivel internacional las empresas están generando cambios organizacionales en los cuales existe una mayor preocupación por las necesidades de los empleados y por compaginar de la

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

mejor manera la vida laboral con la personal. El teletrabajo se ha considerado dentro de estas opciones debido a las ventajas económicas y personales que presenta, aunque también existen detractores de esta modalidad, quienes critican el grado de explotación al trabajador que se pueda presentar y el hecho de que, al laborar desde su domicilio, tienen que hacer uso de equipo o mobiliario personal y hasta de uso familiar. Sin embargo, los empleadores también buscan hacer uso de las ventajas que otorgan las TIC's (Cataño & Gómez, 2014).

El teletrabajo ha llegado a ser visto como una fuente de generación de empleos, por lo que algunos países se han preocupado por legislarlo de manera amplia y de promover su implementación en las organizaciones, incluso en la administración pública. Sin embargo, el teletrabajo no es aplicable a todas las actividades, como son los puestos de trabajo en donde las tareas presenciales son necesarias. El teletrabajo ha sido aplicado prioritariamente en profesiones que ofrecen algún tipo de servicio o para empleados que no sea necesaria su presencia física en las instalaciones de la empresa y que puedan desempeñar sus actividades de manera virtual a través de las TIC's (Benjumea, Villa, & Valencia, 2017).

En Latinoamérica son pocos los países que cuentan con alguna legislación que contemple al teletrabajo, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2

Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina

País	Concepto	Ley/Proyecto
Argentina	Se aplica el Convenio 177 de OIT, extendiendo el concepto de trabajo a domicilio, ante la ausencia de marco normativo. A la fecha solamente el Estado de Neuquén ha definido el teletrabajo a través de la Ley 2861 de 2013 como “la realización de actos o prestación de servicios, en las que el trabajo se realiza en lugares	Proyecto de ley 3499 de 2010 “Promoción y difusión del Teletrabajo” Proyecto de ley 3498 de 2010, “Régimen jurídico del Teletrabajo en

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

	distintos al establecimiento del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones”. El Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social, viene trabajando el Políticas para su adecuada implementación (Ver http://www.trabajo.gov.ar/teletrabajo/)	relación de dependencia”
Brasil	No distingue entre el trabajo realizado en el establecimiento del empleador, al del empleado en la distancia siempre que se caractericen supuestos de la relación laboral. Los medios telemáticos e informáticos de comando, control y supervisión son equivalentes a efectos de la subordinación jurídica, significa mando personal y directo, el control y la supervisión del trabajo de otros.	Ley 12551 de 2011
Colombia	Forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo	Ley 1221 de 2008
Costa Rica	Toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos.	Decretos Ejecutivos N° 34704 de 2008 Decreto Ejecutivo Temporal N° 35434 Teletrabajo para mujeres embarazadas.
Perú	El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado ‘teletrabajador’, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos,	

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros.	
---	--

Nota: Recuperado de Cataño & Gómez (2014:85)

A nivel Latinoamérica la definición que se tiene del teletrabajo es muy ambigua y existen muchas lagunas legales al respecto, tal es el caso de Uruguay en donde sólo se define de manera genérica sin que existan mayores características de lo que es el teletrabajo, y en algunos otros países ni siquiera se encuentra legislado como modalidad de trabajo u organización laboral por lo cual no se le da seguimiento ni vigilancia alguna, puesto que no existen normas específicas para el teletrabajo. En el caso del país citado, al percatarse de esta problemática, se creó el Proyecto de Ley para la creación de un Comité Nacional para el Teletrabajo para aprovechar los beneficios que tiene, como la generación de empleos. Caso contrario el de Argentina, Chile, Ecuador y Colombia que ya cuentan con legislaciones amplias en el tema (Cataño & Gómez, 2014).

En el caso de América Latina, desde los años noventa, se ha tenido una fuerte aceptación hacia el teletrabajo gracias al desarrollo de las TIC's, buscando aumentar la productividad y la satisfacción de los trabajadores, así como la disminución de gastos tanto para las empresas como para los empleados (Benjumea, Villa, & Valencia, 2017). No obstante, la falta de legislación y el desconocimiento de esa figura ha limitado su implementación. No es hasta años recientes que se ha logrado implementar de mejor manera.

En México, el teletrabajo está normado por el capítulo XII "Trabajo a domicilio", de la Ley Federal del Trabajo. El artículo 311 define al trabajo a domicilio como "el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Será considerado como trabajo a domicilio el que se realiza a distancia utilizando tecnologías de la información

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

y la comunicación” (DOF, 2018). Sin embargo, no existe una legislación que profundice en cuanto a los derechos y obligaciones que conlleva el teletrabajo, tanto para empleados como para los empleadores, dejando un margen muy amplio a la interpretación legal.

Madero & Flores (2009) explican que los estudios realizados en México respecto al teletrabajo son mínimos, siendo Madero, Zatarain y García (2007), de los primeros en investigar este tema, para lo cual consideraron tres aspectos que influyen en la productividad de los empleados que laboran bajo este esquema: “calidad de vida, desarrollo profesional y compromiso organizacional”. Respecto a la calidad de vida, se consideraron aspectos de índole psicológica y emocional que afectan al individuo en cuanto al desarrollo profesional, la apreciación de oportunidades de crecimiento y aspectos de la vida laboral. Finalmente, para el compromiso organizacional, los factores que se establecieron fueron referentes al compromiso. En el estudio realizado, los resultados fueron más significativos en el desarrollo profesional y compromiso organizacional que en la calidad de vida, siendo más encuestados del sexo masculino que del femenino.

El teletrabajo es una modalidad utilizada en México, la cual ha sido posible gracias al empleo de las TIC's, por lo que es importante que existan más estudios al respecto. Para las empresas es importante saber reconocer el perfil del empleado que aceptará trabajar bajo esta modalidad, ya que de eso dependen las estrategias y la migración hacia este sistema. El teletrabajo puede ser un modelo que brinde la oportunidad de laborar desde casa realizando cualquier trabajo intelectual a individuos que por diferentes circunstancias no pueden trasladarse a una oficina; y para las empresas representa ventajas de índole económica. Aún con todas estas prerrogativas, culturalmente resulta difícil aceptar que existan personas laborando desde casa sin la supervisión directa de un superior jerárquico (Madero & Flores, 2009).

Con base en lo estudiado por Ramírez, Salas, & Rosell (2001), para que una empresa pueda optar por introducir el teletrabajo dentro de su estructura organizacional, es necesario verificar varias particularidades:

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Las tareas o los cargos que son susceptibles a ser teletrabajados, ya que, a mayor porcentaje, es más alta la viabilidad de implementar el teletrabajo.
- El sector al que pertenece la empresa, de acuerdo con la literatura revisada, el sector servicios es el que tiene mayores posibilidades de implementar el teletrabajo.
- La antigüedad de la organización juega un papel importante, mientras más antigua sea la empresa, mayor renuencia tiene a los cambios dada la burocracia interna que existe. En las empresas de reciente creación es más fácil optar por estos cambios o concebirlos desde su creación, aunque con los cambios tecnológicos que avanzan de manera rápida y el encuentro de diversas generaciones en compañías con más antigüedad, se ha visto mayor apertura hacia esta modalidad de empleo.
- El tamaño de la empresa es otro aspecto importante, mientras más crece la empresa, existe más aceptación o mayores posibilidades de implementar el teletrabajo.
- El tipo de contrato puede llegar a afectar en la decisión de implementar el teletrabajo, aunque en países que no cuentan con una legislación al respecto, suele mantener el mismo tipo de contratación para todos sus empleados, incluidos los teletrabajadores.
- La edad de los empleados es otro factor que puede llegar a incidir en la decisión de teletrabajar, la mayor aceptación del teletrabajo se da entre los trabajadores de edad media, pudiendo ser que las actividades que tienen en casa sean decisivas para aceptar el teletrabajo, en comparación con los empleados más jóvenes.
- La programación de las actividades por parte de los empleados es otro aspecto que considerar, ya que el teletrabajo requiere que sean los propios teletrabajadores quienes participen en programar sus actividades para el logro de objetivos.
- El tiempo en el que se debe teletrabajar es otro factor importante, ya que los teletrabajadores distribuyen su tiempo entre el trabajo y las actividades del entorno en donde desarrollan su trabajo, por lo que se debe considerar que tipo de jornada van a laborar.
- La formación es una característica significativa en el teletrabajo, no solamente respecto a la formación académica sino en lo referente a la manera de evaluar correctamente a los teletrabajadores.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- El uso de las TIC's también es relevante, ya que el teletrabajo se desarrolla mediante éstas, así que, a mayor uso de tecnología, mayor es la viabilidad de implementar el teletrabajo.

Un aspecto fundamental del teletrabajo es que se encuentra basado en relaciones de confianza, en donde la supervisión no es lo primordial, pero la comunicación asertiva y la responsabilidad sí lo es. Por lo anterior, es necesario que las políticas de la empresa se encuentren bien definidas, así como las responsabilidades, la manera de laborar, los objetivos y el seguimiento. El teletrabajo debe encontrarse considerado dentro de los reglamentos o manuales de la empresa, además de definir y separar los riesgos de trabajo de los riesgos convencionales que se pueden presentar en la casa, tener claros los valores de la empresa, conocer los medios de comunicación y supervisión, considerar la formación y capacitación constante de los teletrabajadores, contar con una correcta planeación y organización de actividades, considerar los planes de protección social a los que tendrá derecho el teletrabajador, mantener comunicación constante con el empleado para que los aspectos psicológicos negativos del aislamiento no le afecten, e incluir a los teletrabajadores en los eventos que realice la empresa (Castillo, 2010).

De acuerdo con la literatura analizada en el presente estudio, se logra observar que el teletrabajo es una opción que las organizaciones a nivel internacional vislumbran como viable y que crece cada vez más dada la globalización y los aspectos que las organizaciones han detectado como necesidades para sus empleados referente a la calidad de vida, logrando conciliación entre la vida laboral y la personal y flexibilidad. El teletrabajo aporta grandes beneficios a las organizaciones, a los trabajadores y a la sociedad en general.

2.1.1 Antecedentes

El teletrabajo es conocido desde la década de los cincuenta, sin embargo, las limitaciones tecnológicas no permitieron su desarrollo en ese entonces (De La Cámara, 2000);

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

apareciendo formalmente en la década de los setenta en Estados Unidos durante la crisis del petróleo, momento en el que se dieron problemas en Medio Oriente y que causaron que Occidente tuviera escasez del hidrocarburo, provocando que los países se mantuvieran cerca de los exportadores independientemente de ideologías, inclusive provocando problemas bélicos para garantizar el suministro del combustible (Dos Santos, 2014).

Debido a los problemas económicos derivados de esta crisis y al aumento de precios, el físico Jack Nilles impulsó el mecanismo de “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, esto con el objetivo de reducir costos derivados del traslado del trabajador a su oficina, disminuyendo de igual forma el impacto ambiental que provocaba el uso de vehículos (Hoyos & Mesa, 2015).

Derivado del avance tecnológico que se dio en años posteriores, se concretó esta idea, ya que permitía que el trabajo se realizara a distancia gracias al internet y los dispositivos electrónicos. En Estados Unidos y en Europa, este tipo de relación laboral se ha desarrollado a partir de sus sistemas jurídicos y son conocidos como “*telecommuting*” y “*teleworking*”, en donde se han manejado conceptos de flexibilidad, productividad, generación de empleo, calidad de vida y reducción de costos de operación. En Estados Unidos, el pionero en implementar el teletrabajo fue IBM en el año de 1973, en donde ejecutivos de alto rango realizaban el trabajo desde su casa u hoteles, con lo cual se logró disminuir costos y les permitió aprovechar más el tiempo. De igual forma, en Alemania y Austria se implementó un sistema parecido llamado “telecentros” para promover el empleo a distancia en las zonas rurales, con la particularidad de que el trabajo se realizaba en un lugar determinado. Estados Unidos fue el primer país en desarrollar el teletrabajo como se conoce actualmente, prestando un servicio a distancia a través de las TIC’s (Diazgranados, 2012).

En los años ochenta, Estados Unidos realizó programas para insertar a la vida laboral a grupos vulnerables tales como discapacitados y madres solteras, utilizando como herramienta al teletrabajo, con lo cual surgió el comercio electrónico. Por otra parte, en la misma década, la Comunidad Europea buscó aplicar el teletrabajo para desarrollar las zonas rurales e investigar el impacto social que tenían las tecnologías. Por lo que, el teletrabajo consiguió importancia a nivel social al ser considerado un “instrumento para el servicio de inserción laboral”,

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

especialmente para los grupos vulnerables. Tanto en Estados Unidos como en Europa, los empresarios y el gobierno buscaron desarrollar medios tecnológicos más avanzados que permitieran el desarrollo de esta actividad (Jaramillo, 2014).

En los años noventa, esta modalidad comenzó a ser instaurada por la administración pública, principalmente en la Unión Europea, al ser promotora de numerosos proyectos bajo la utilización de las TIC's, pretendiendo que los trabajadores se adaptaran a las nuevas tecnologías. En la última década, las TIC's han sido el detonante para que el teletrabajo en áreas de bienes y servicios tenga un mayor auge, transformando la relación laboral tradicional y favoreciendo la disminución de costos, la flexibilidad en el trabajo, el aumento de la productividad y la autonomía (Lenguita, Duhalde, & Villanueva, 2005).

En los países latinoamericanos, el desarrollo del teletrabajo, aún se encuentra rezagado como consecuencia de las políticas económicas y sociales implementadas por parte de los gobiernos, además del reciente empleo de las TIC's. Sin embargo, las organizaciones que cuentan con el desarrollo de tecnología fueron las que implementaron este sistema coadyuvando al desarrollo profesional de sus trabajadores. Brasil, Argentina, Colombia y México, son los países que mayormente han empleado el teletrabajo; no obstante, no todos cuentan con una legislación acorde a las condiciones de trabajo de esta modalidad (Arévalo, 2014).

En el caso de México, el teletrabajo aún es una actividad poco conocida, aunque existen varias empresas que lo han implementado al hacer un uso activo de las TIC's. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), recopiló en el año 2009, las cifras referentes al teletrabajo en nuestro país.

Como se puede observar en las figuras 1 y 2, dicho censo concluyó que dichas actividades se desarrollan desde el hogar, que el sector que más utiliza el teletrabajo es el de los servicios y que la mayoría de los teletrabajadores son personas con estudios a nivel medio superior haciendo uso de las TIC's (Sánchez, 2012).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

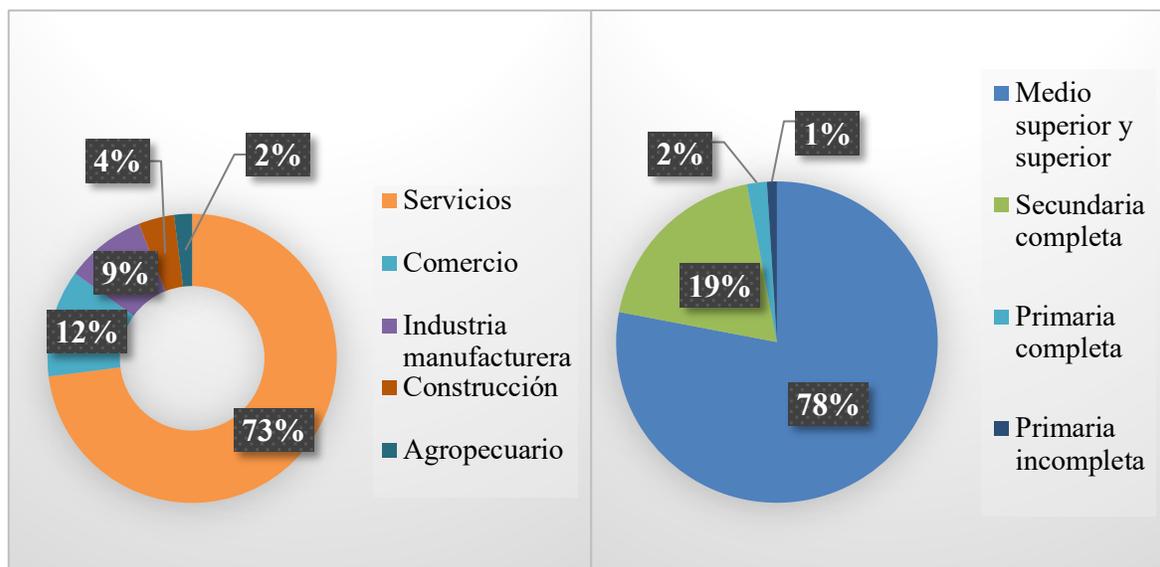


Figura 1: Teletrabajadores según rama de actividad. Figura 2: Teletrabajadores según nivel educativo

A nivel estatal, no se cuenta con las cifras del teletrabajo; sin embargo, la Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), realizó un censo de Hidalgo en el contexto laboral nacional, en el cual destaca que 17,363,367 personas se dedican al sector de los servicios, de las cuales el 55% corresponden a mujeres y 45% a hombres, de acuerdo con lo indicado en la tabla 3.

Tabla 3

Ocupación laboral por personas Cuarto trimestre 2017 (Personas)

Concepto	Nacional			Hidalgo			Participación B/A (%)
	Total (A)	Hombres (%)	Mujeres (%)	Total (B)	Hombres (%)	Mujeres (%)	
Ocupados por rama de actividad económica	52,865,845	61.8	38.2	1,205,546	62.5	37.5	2.3
Actividades agropecuarias	7,05,744	88	12	236,299	86.6	13.4	3.3
Industria manufacturera	8,752,268	62.2	37.8	182,029	60.4	39.6	2.1
Industria extractiva y electricidad	409,407	85	15	8,650	86.6	13.4	2.1

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Construcción	4,363,31	96.3	3.7	126,382	97.1	2.9	2.9
Comercio	9,672,477	48.8	51.2	241,777	45.1	54.9	2.5
Transportes y comunicaciones	2,708,764	86.7	13.3	38,510	93.3	6.7	1.4
Otros servicios	17,363,367	45	55	333,776	42	58	1.9
Gobierno y organismos internacionales	2,224,773	62.1	37.9	36,161	63.7	36.3	1.6
No especificado	314,732	68.5	31.5	1,962	64.4	35.6	0.6
Ocupados por nivel de ingreso	52,865,845	61.8	38.2	1,205,546	62.5	37.5	2.3
No recibe ingresos	3,421,033	56.4	43.6	112,971	52	48	3.3
Menos de un S.M.	6,973,166	45.6	54.4	279,761	48.4	51.6	4
de 1 a 2 S.M.	15,168,816	58.9	41.1	406,547	62.3	37.7	2.7
Más de 2 a 5 S.M.	17,227,577	69.9	30.1	302,358	75.8	24.2	1.8
Más de 5 a 10 S.M.	1,950,941	73.2	26.8	29,787	76.5	23.5	1.5
Más de 10 S.M.	478,379	74.4	25.6	7,671	83.6	16.4	1.6
No especificado	7,645,933	62.8	37.2	66,451	72.8	27.2	0.9

Nota: Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Recuperado de:
<http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20hidalgo.pdf>

La figura 3 presenta que, al 2017 en el Estado de Hidalgo el 28% del total de la población económicamente activa, laboraba en el sector de los servicios (STPS, 2018).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

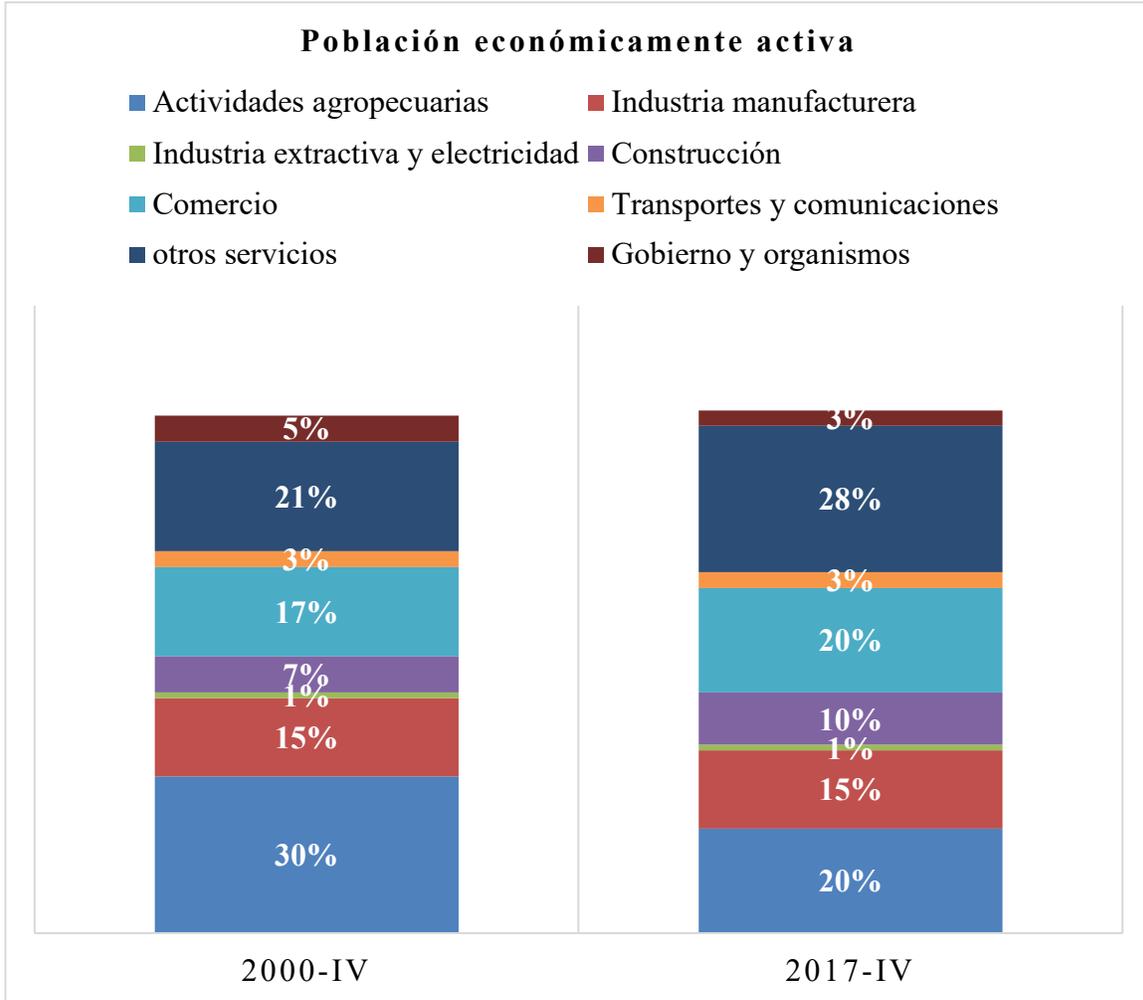


Figura 3: Ocupación laboral por actividad económica

2.1.2 Ventajas del teletrabajo

Las ventajas que puede otorgar el teletrabajo son variadas y representan importantes oportunidades para el trabajador, como puede ser: mayores oportunidades, mayor flexibilidad, se evitan traslados, menores niveles de estrés y se puede compaginar la vida personal con la laboral (Fabregat et al., 2002).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Los beneficios también se ven reflejados en las compañías y el entorno al disminuir la contaminación derivada del empleo de hidrocarburos por el uso de vehículos, evitar tiempos de traslado y el tráfico cotidiano en horas laborales, y reducción de costos. El beneficio más notable del teletrabajo es el aumento de la calidad de vida de los empleados, lo cual provoca un aumento en la productividad (Benjumea, Villa, & Valencia, 2017).

De igual forma, es una manera de generar autoempleo, principalmente para las personas que ofrecen servicios profesionales. Además, el teletrabajador puede estar al pendiente de su familia, máxime si tiene una situación que le impida trasladarse a su oficina. Otros beneficios conocidos son la reducción de gastos, el aumento del uso de la tecnología, la flexibilidad de horarios, mayores opciones de trabajar, evaluación por resultados, gestión del talento humano, aprovechamiento del tiempo, genera responsabilidad y compromiso, compatibilidad y conciliación entre la vida familiar y la laboral, evita el ausentismo, disminuye la rotación y baja de personal, potencia la innovación y los cambios organizacionales (Benjumea, Villa, & Valencia, 2017).

Algunas de las ventajas que el trabajo otorga a los empleadores radican en la rapidez con la que fluyen las comunicaciones y la información, además de la disminución de gastos que significa el no tener al empleado en un espacio con el evidente consumo de redes y sistemas de comunicación, infraestructura, servicios, entre otros. Para la sociedad existen beneficios como la disminución de tráfico, menor utilización de medios de transporte y por ende una evidente disminución en los niveles de contaminación, así como una amplia gama de opciones de inserción al mundo laboral para personas pertenecientes a grupos vulnerables. Para el trabajador las ventajas son más evidentes, tales como flexibilidad y aprovechamiento de su tiempo, compaginación de la vida laboral con la personal, mayor tiempo para atender asuntos personales o familiares, disminución de gastos de transporte, alimentación y vestido, así mismo, resulta una excelente opción para personas que viven lejos de los centros de trabajo o fuera de las urbes, para mujeres embarazadas o con hijos, y para personas con alguna discapacidad (Grisolia, 2013).

En el caso de inserción al mercado laboral de las mujeres, se sabe que si bien es cierto que las mujeres tienen más derechos que nunca en la historia dada la lucha que se ha dado,

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

también es cierto que aún hay focos rojos en cuanto a su vida laboral, como son trabajos mal pagados, largas jornadas laborales, poca o nula protección legal y social, inseguridad y economía informal. Aún existen muchas mujeres que no son consideradas para acceder a cargos altos o tener un desarrollo profesional justo, de igual forma reciben salarios inferiores a los hombres desempeñando el mismo cargo o las mismas obligaciones, lo cual las desalienta puesto que se presentan desventajas y brechas en cuanto a su inserción en el mercado laboral. Con el desarrollo de las TIC's, cada día más mujeres aprovechan las herramientas tecnológicas para mejorar sus condiciones laborales y por ende las personales, encontrando en el teletrabajo una manera de acceder al mercado laboral, desarrollarse profesional y personalmente y mejorar su calidad de vida sin que su condición de mujeres las limite al presentar un embarazo o tener hijos. El teletrabajo se vuelve en este caso una alternativa que vislumbra diversas opciones para que las mujeres se desarrollen en el ámbito laboral (Delgado & Osio, 2010).

A pesar de la renuencia que puede existir hacia el teletrabajo, trabajadores con mayor experiencia y nivel jerárquico, se encuentran más dispuestos a teletrabajar, ya que estas personas se adaptan de manera más rápida al cambio al haber desarrollado diversas aptitudes y actitudes a lo largo de su vida laboral y por lo tanto sufren menor temor al cambio o a enfrentarse a nuevos retos. De igual forma, la preparación tecnológica juega un papel importante, ya que las TIC's son la principal y más importante herramienta de trabajo de los teletrabajadores, por lo que a mayor preparación existe menor resistencia a estos cambios. Además, el teletrabajo ofrece diversas opciones de trabajo para personas que se dedican al hogar, personas jubiladas, asesores o consultores, y de manera general cualquier persona que apueste por ser el capital intelectual de empresas que buscan aplicar estas modalidades de empleo dadas las ventajas económicas y sociales que representan (Madero & Flores, 2009).

De igual forma, el teletrabajo promueve el uso de las TIC's, como el uso y desarrollo de nuevos softwares y hardwares, y migrar el tipo de comunicación que existe de manera interna en las empresas, así como la comunicación con proveedores y clientes. Las TIC's facilitan cada vez más el flujo de información y demás actividades que amplían mercados y generan nuevas y mayores oportunidades (Castillo, 2010).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Asimismo, puede contribuir a la retención del talento humano, en caso de que los empleados requieran flexibilidad y una mayor compaginación con su vida familiar derivado de responsabilidades propias para con su núcleo familiar. También promueve actitudes benéficas para los trabajadores como responsabilidad, compromiso e independencia (Camacho & Higueta, 2013).

Finalmente, compilando las principales ventajas del teletrabajo, Ramírez, Salas y Rosell (2001) obtuvieron que, el teletrabajo puede contribuir de manera social a disminuir la migración de las zonas rurales a las urbanas, ya que no se requiere el desplazamiento a las ciudades, con esto se previene la explosión demográfica de las ciudades y los problemas que esto trae consigo como tráfico, contaminación, incremento en los precios de las viviendas, entre otros. También es una forma de inclusión al mercado laboral y un promotor para el desarrollo y uso de nuevas tecnologías.

Para las empresas, las ventajas que aporta el teletrabajo se centran en la reducción de gastos de operación, mayor productividad ya que los empleados laboran bajo un ambiente controlado por ellos mismos en donde tienen menos interrupciones al existir menores niveles de estrés que provoquen procrastinación, y además se eliminan los costos y la tensión que provoca el traslado hacia la oficina. Debido a esto, existe un menor absentismo, sobre todo cuando se presentan problemas de salud, incluso menores, ya que un malestar representa no asistir a la oficina, mientras que los teletrabajadores en cuanto se sienten mejor, reanudan sus labores. También prevalece la flexibilidad, no sólo de tiempo, sino en la propia relación laboral, ya que se cuenta con trabajadores con cualidades para desempeñar este tipo de trabajo en el momento que la organización los necesite. Además, existe una mayor productividad por parte de los empleados, una mejor manera de llevar su relación y atención al cliente y trabajar por objetivos sin perder la dirección y el control.

Y por último, las principales ventajas para los teletrabajadores se dan en cuanto a la flexibilidad que otorga esta manera de trabajar haciendo que el empleado acomode su espacio y tiempo para desarrollar sus tareas, la autonomía y libertad que da el poder planificar sus actividades promoviendo una mayor productividad y eficiencia, el ahorro que implica evitar gastos de desplazamiento, alimentación, vestimenta, entre otros, tener mayor disponibilidad

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

de su tiempo al poder acomodar sus actividades y no descuidar aspectos personales, familiares y sociales, disminución en los niveles de estrés al no tener problemas que se llegan a presentar en una oficina y que pueden afectar el desempeño del trabajador, poder acceder al mercado laboral en el caso de las personas pertenecientes a algún sector vulnerable, así como la posibilidad de independizarse y auto emplearse incluso laborando para varias empresas a la vez.

2.1.3 Desventajas del teletrabajo

En la actualidad vivimos en un entorno tecnológico, el cual ha propiciado múltiples avances y ventajas respecto a la calidad y a la cantidad de información a la que se tiene acceso. Esto ha cambiado la manera en la que los seres humanos interactuamos. En 1993 Norbert Bilbeny lo denominó la Tercera Revolución Industrial, generando una “Sociedad de la Información” no sólo en el aspecto laboral, sino también en el personal. Las TIC’s y en particular el internet, están cambiando la manera de relacionarse. Una muestra de ello es el teletrabajo, en donde la manera de trabajar es a través del uso de la tecnología.

A pesar de las ventajas que la tecnología aporta a la humanidad y a las organizaciones, existe renuencia por parte de las personas para aplicar el teletrabajo, principalmente en el aspecto cultural puesto que para algunos empleadores parece difícil aceptar que el trabajo se pueda realizar desde un lugar distinto a la oficina o desde el domicilio del empleado, ya que da la impresión de perder el control y el mando al carecer de supervisión directa por parte del jefe (Madero & Flores, 2009).

El teletrabajo, a diferencia del trabajo presencial, tiene una mayor posibilidad de pérdida o robo de información confidencial o de secretos de la compañía, dado que el lugar de trabajo es externo a las instalaciones de la empresa. También puede llegar a presentarse la pérdida de la relación o el sentido de identidad con la empresa derivado del aislamiento, asimismo existe una falta, insuficiencia o lentitud de soporte al trabajador al no tenerlo de manera

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

presencial sino a distancia. Igualmente se presenta la disminución de la interacción social, la sensación de estancamiento y posibles jornadas laborales mayores (Arias, 2014).

Además, este tipo de cambios en las relaciones laborales traen consigo varias preocupaciones derivado de las necesidades y derechos de los empleados, empezando por un correcto marco legal que los proteja y que regule este tipo de relación laboral a distancia (Fabregat et al., 2002).

La contratación de los teletrabajadores generalmente se realiza sin que exista una legislación específica que pueda protegerlos debidamente, llegando a carecer de condiciones adecuadas de trabajo y de protección social, provocando que algunas empresas incurran en delitos laborales, tales como cubrir jornadas laborales más largas e intensas sin que exista una retribución económica por ello, además de no contar con un área que los asesore al respecto (Arias, 2014).

Un factor importante por considerar es el perfil del teletrabajador, específicamente en las características psicológicas que debe poseer el empleado, ya que se requiere de un alto grado de compromiso, responsabilidad, constancia, motivación, eficacia, organización y adaptabilidad; así como la capacidad de trabajar sin supervisión y sin sociabilidad, además de los conocimientos y formación con los que se debe contar para trabajar mediante las TIC's.

La presión por cumplir con todas estas características para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa puede generar altos niveles de estrés y afectar la salud física y mental del individuo. Algunos de los perjuicios que pueden presentarse con el teletrabajo son: condiciones incorrectas o insuficientes para laborar desde casa, mala organización de horarios, sedentarismo, mala alimentación, descuido en el aspecto personal, distracciones, entre otros. Esta mala adaptación al nuevo ambiente laboral puede desencadenar algunos problemas conductuales y cognitivos, principalmente estrés entre otros problemas emocionales y mentales (Fabregat et al., 2002).

Algunos empleadores tienden a crear esta clase de ambiente incorrecto para el teletrabajador cuando su principal preocupación es sólo la productividad y no el bienestar y la satisfacción del empleado, dejando de lado las implicaciones psicológicas que esto puede provocarle,

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

trayendo como consecuencia un efecto adverso que disminuiría la calidad de vida y el sentido de pertenencia para con la organización. Es un hecho que el teletrabajo aísla a los empleados y disminuye la interacción cara a cara con los compañeros de trabajo y en consecuencia los lazos de amistad, por lo que, si la empresa no cuenta con una estrategia adecuada, el aislamiento se recrudecería (Benjumea, Villa, & Valencia, 2017).

El estrés relacionado con el uso de las TIC's y su poca o nula adaptabilidad se denomina "tecnoestrés", lo cual implica desde la imposibilidad de manejar las TIC's, hasta la ansiedad que genera el estar revisando el correo electrónico o alargar la jornada laboral ante la posibilidad de estar en el ordenador o conectado a internet en cualquier momento del día.

Este estrés genera en su mayoría, respuestas negativas en el organismo, lo cual afecta directamente la calidad de vida del individuo. Actualmente es uno de los factores de riesgo más altos que existen para la salud vinculado con enfermedades como cáncer, enfermedades cardiovasculares y derrames cerebrales. Aunado a lo anterior, tiene algunas otras afectaciones a nivel pulmonar y estomacal, así como alteraciones en los hábitos diarios de las personas.

De acuerdo con la Canadian Telework Association, los riesgos que el teletrabajador puede experimentar son los relacionados con la sensación de soledad, la impresión de poco o nulo desarrollo profesional, la dificultad para separar a la familia del trabajo, poca regulación a nivel legal e institucional, problemas con la interacción laboral, mala apreciación de su desempeño, descontrol de horarios, falta de supervisión por parte de sus superiores, exceso de trabajo o descuido de éste (Fabregat et al., 2002).

Otro de los aspectos negativos del teletrabajo es el aislamiento y en consecuencia la poca sociabilidad del teletrabajador al dejar de compartir tiempo con sus compañeros al no encontrarse inmersos en esa comunidad. Incluso, si surge alguna duda para desarrollar las tareas asignadas, no cuentan de primera mano con la interacción social con sus compañeros y jefes. Así mismo, el control y el cumplimiento de actividades se llegan a perder, ya que lo que se revisa en la mayoría de los casos son los resultados. Otro punto en contra es el lugar en donde se desarrolla el teletrabajo, ya que el hecho de que sea en la vivienda del trabajador

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

supone una pérdida de privacidad y una invasión a su intimidad, sin embargo, la mayoría de los teletrabajadores llegan a ver esos inconvenientes como algo salvable (Grisolia, 2013).

Además del aislamiento que puede provocar el teletrabajo debido al poco o nulo contacto humano, también pueden existir problemas con la familia por trabajar en casa o la falta de concentración debido a los compromisos familiares o personales que se presenten en el horario establecido para trabajar, provocando que se alargue la jornada laboral. Asimismo, el aspecto cultural puede interferir, derivando en miedo a perder contactos (Camacho & Higuita, 2013).

Por último, los principales inconvenientes o desventajas que, de acuerdo con Ramírez, Salas, & Rosell (2001), presenta el teletrabajo para la sociedad, radican principalmente en el cambio de legislaciones acordes a esta modalidad de empleo, la disminución de arrendamientos o compraventa de inmuebles destinados a oficinas y el aumento en los costes de sanidad al no contar con condiciones adecuadas para teletrabajar impactando en la salud de los individuos.

Para las organizaciones las desventajas se encuentran vinculadas con la inversión que se tiene que realizar en TIC's, tanto para los teletrabajadores, como para la misma empresa, la dificultad de trabajar en equipo y de motivar a los empleados, el trabajar solo por objetivos, y el hecho de definir perfectamente esos objetivos para facilitar el teletrabajo, caso contrario se puede perder el control de las actividades, además de los cambios que tiene que realizar la empresa en su estructura.

Finalmente, para el teletrabajador, el inconveniente más recurrente es el aislamiento por el hecho de trabajar desde casa y perder la relación con los compañeros de trabajo, percibir menores posibilidades de aspirar a promociones dentro de la compañía, el hecho de no tener una figura laboral definida y legislada y las dificultades organizativas que se puedan presentar derivadas de esto, los problemas psicológicos que puede llegar a presentar el empleado, así como las características que requiere tener un teletrabajador y la disciplina con la que se tiene que conducir para que sus actividades familiares y personales no intervengan al momento de teletrabajar.

2.1.4 Diferencias entre el teletrabajo y el trabajo tradicional

El teletrabajo es una práctica que a nivel internacional está siendo mayormente utilizada por las organizaciones, no sólo desde el domicilio, sino desde cualquier dispositivo móvil en cualquier lugar en donde se encuentre el teletrabajador, gracias a los avances de la tecnología, por lo que el teletrabajo es un término más amplio que simplemente trabajar desde casa. El teletrabajo cambia las características, diseño y cualidades tanto del trabajo como de los empleados. La autonomía y flexibilidad que brinda el teletrabajo debería suponer un aumento en la motivación y las actitudes de los empleados. Esta autonomía permite que los trabajadores controlen cómo y cuándo van a trabajar, percibiéndolo como algo positivo.

El teletrabajo también tiene impacto sobre aspectos psicológicos y cognitivos de los empleados, ya que se percibe como un voto de confianza hacia ellos y a su calidad moral, con lo cual se espera lealtad y aprecio hacia la empresa. Estos privilegios abarcan incluso a la ubicación y horarios que cada trabajador elija.

Aunque el teletrabajo cuenta con muchas ventajas, los teletrabajadores dejan atrás la sociabilización con sus compañeros de trabajo, aunque para muchos empleados esto no significa una desventaja sino un motivador más, ya que también disminuye la interacción con los supervisores y los clientes reduciéndose la interdependencia. Sin embargo, la principal diferencia con el trabajo tradicional se encuentra precisamente en la interacción cara a cara con los diversos actores de las compañías.

Si bien el teletrabajo tenía como principal objetivo reducir costes, actualmente también tiene la finalidad de reducir el estrés y presiones laborales y hacer el trabajo más fácil, ya que los teletrabajadores buscan equilibrar su trabajo con su vida personal. Incluso hay personas que buscan trabajar en compañías que ofrecen esta modalidad de empleo, puesto que esta flexibilidad les permite equilibrar su vida laboral con la familiar, incluso se busca trabajar de esta manera para poder cuidar de sus dependientes, pues este aspecto también resulta en un gasto si se busca de manera externa, por lo que para las personas que se encuentran en esta situación, el trabajo tradicional no resulta una opción viable (Morganson et al., 2010).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

El teletrabajo y el trabajo presencial tienen similitudes como es, una remuneración por el trabajo desarrollado, una relación laboral formal, obligaciones y derechos que los empleados tienen, la formación recibida por parte de la empresa, el logro de objetivos y los resultados que deben dar, así como el desarrollo profesional y las posibilidades de crecimiento que deben tener; pero lo que caracteriza al teletrabajo son sus diferencias.

Entre las principales están el hecho de trabajar a distancia y en lugar diferente a la oficina, el uso constante de las TIC's, la selección correcta del talento humano que va a teletrabajar ya que deben ser personas con un alto grado de preparación en el tema, compromiso, disciplina, organización y autogestión puesto que a diferencia del trabajador presencial, no tendrán a un jefe inmediato coordinándolos en el lugar de trabajo, y una de las más importantes es que el teletrabajo permite tener una relación de la vida laboral con la familiar/personal de manera simultánea (Arias, 2014).

Una de las principales diferencias entre el trabajo tradicional y el teletrabajo, es que los teletrabajadores presentan una mayor calidad de vida de acuerdo con estudios cualitativos, dada la flexibilidad y optimización del tiempo. No obstante, si el trabajo es de alto estrés puede haber un desequilibrio por parte del teletrabajador, puesto que aún en su casa, el empleado sentirá la presión de trabajar y de hacerlo por más horas llegándose a sentir sobrepasado, provocando que su trabajo interfiera con sus actividades familiares.

Por lo que es importante que la empresa se enfoque en aumentar la calidad de vida del teletrabajador para obtener los resultados deseados en su desempeño. Para el teletrabajador la experiencia se debe percibir como algo privilegiado, facilitador y flexible, además de ser visto como una manera de apoyo por parte de la organización. La satisfacción también debe darse como resultado de esta modalidad de trabajo, debido a la independencia, autonomía y flexibilidad para compaginar la vida laboral con la personal y cubrir todas sus necesidades compensando el aislamiento que pudieran llegar a sentir, siendo el aislamiento social otra diferencia que guarda el teletrabajo con respecto al trabajo tradicional, ya que en la oficina los trabajadores pueden compartir aspectos de su vida con sus compañeros, ya que socializar es una necesidad humana fundamental.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Debido a lo anterior, también puede verse afectado el sentido de pertenencia hacia la organización, ya que el aislamiento puede traducirse en malestares físicos y emocionales en los teletrabajadores y resultar afectada la comunicación con la empresa (Morganson et al., 2010).

Sin embargo, el estrés laboral es sumamente dañino para la salud, existiendo diversos detonadores que afectan el bienestar físico y psicológico, como laborar en un ambiente de trabajo nocivo, la falta de un correcto balance entre la vida laboral y la personal y trabajar largas jornadas. Cuando un empleado percibe un ambiente injusto e inseguro, sus posibilidades de enfermar aumentan. Incluso una mala compaginación de la vida laboral con la personal resulta igual de nocivo que las largas jornadas laborales. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), México se encuentra en el primer lugar de estrés laboral, incluso arriba de China y Estados Unidos (Forbes, 2018).

Los altos niveles de estrés que provoca el trabajo se pueden ver reflejados en síntomas que afectan la salud mental y física de los empleados, como es el Síndrome de Burnout. Respecto a la parte física se pueden presentar síntomas como dolores de cabeza, dermatitis, insomnio, problemas estomacales, colitis nerviosa, entre otros. En la parte emocional pueden presentarse diversos trastornos mentales desde leves hasta crónicos, viviendo en un estado de estrés constante en el cual el trabajador trata de mantener todo bajo control sin que lo logre, provocando que esta situación se convierta en una patología.

Este síndrome puede deberse a distintas situaciones, principalmente cuando el empleador antepone las finanzas y las metas, al bienestar y la calidad de vida de su capital humano, sin darse cuenta de que su personal padecerá las consecuencias convirtiendo su vida laboral en algo insostenible. Aunque es cierto que el carácter de cada persona influye directamente en padecer o no este síndrome dependiendo de la resiliencia que tenga, el empleador debe cuidar la calidad de vida y el bienestar de sus empleados para prevenir este tipo de malestares que terminarán afectando a la propia empresa (Sosa, 2018).

Para que una empresa pueda definir de manera certera si resulta conveniente para sus empleados trabajar en oficina o teletrabajar, es necesario analizar la estructura organizacional

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

y considerar si las actividades que se desarrollan pueden realizarse a distancia o no (Ramírez et al., 2001).

2.2 Calidad de vida

La calidad de vida es un concepto difícil de definir debido a las diferentes realidades que vive la gente. Puede variar para cada persona dependiendo del estrato social, nivel educacional, nivel cultural, estado de salud y diversos factores de su entorno (Arias, 2017).

Se percibe principalmente como un aspecto de salud que promueve el bienestar físico y mental de una persona, aunque también incluyen factores de tipo social, económico y educacional (Casagrande, 2016).

Un aspecto con el que se le relaciona muy de cerca es la felicidad, la cual se ha tratado de definir desde la época de los griegos y grandes filósofos. Muchas naciones, tanto socialistas como capitalistas, han tratado de implementar programas, reformas, planes, entre otros, que desarrollen la felicidad de los ciudadanos, y este factor actualmente se busca propiciar por parte de los gobiernos y las organizaciones en el afán de incrementar la productividad de los empleados (Arias, 2017).

La definición de calidad de vida surge en Estados Unidos posterior a la Segunda Guerra Mundial, ya que los investigadores pretendían conocer la manera en que las personas percibían su vida, bienestar y estabilidad económica. En los años sesenta, los estudios se realizaron en el campo de las ciencias sociales, considerando factores como el nivel socioeconómico, la vivienda y la educación. Sin embargo, con estos estudios surgieron inexactitudes en la medición, por lo que se adicionaron aspectos como la felicidad y la satisfacción. Es hasta la década de los setentas que se logra pulir el concepto y las variables que inciden en la calidad de vida. Casagrande (2016) menciona que, derivado de estos progresos, el término se comenzó a considerar muy extenso por lo que se realizaron cuatro categorizaciones:

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- a) Según condiciones de vida. Tomando en consideración aspectos cuantificables, como la salud, actividad, vida social y ocupación.
- b) Según satisfacción con la vida. Enfocada directamente a la satisfacción que siente la persona en los diversos aspectos de su vida. No considera factores externos, siendo un concepto subjetivo ya que se basa en las experiencias personales, criterio de cada persona y lo que podría llegar a percibir como calidad de vida.
- c) Según condiciones de vida + satisfacción con la vida. Considera aspectos objetivos, como los factores sociales, económicos, psicológicos, conductuales; y los sentimientos subjetivos del individuo respecto a cada tema.
- d) Según condiciones de vida + satisfacción con la vida afectado por los valores. Esta última categoría contempla los valores, pretensiones y deseos de cada persona. Por lo que la calidad de vida queda definida como el bienestar al que aspira el individuo en todos los aspectos de su vida.

La presente investigación se basa en la categorización “según condiciones de vida + satisfacción con la vida”, debido a los factores que se consideran y la percepción de los sujetos respecto a la calidad de vida.

La OMS creó en el año 1995 el World Health Organization Quality of Life, con el objetivo de estudiar y analizar la calidad de vida. Como resultado, definieron a la calidad de vida como “la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto en contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (Casagrande, 2016).

De acuerdo con Salas y Garzón (2013:40), la calidad de vida se define como la “*percepción por parte de los individuos o grupos de que se satisfacen sus necesidades y no se les niegan oportunidades para alcanzar un estado de felicidad y realización personal*”. Aunque al ser un término subjetivo, muchas ocasiones la percepción de la calidad de vida es lo que se desearía contra lo que se vive actualmente, adaptándola y aceptándola lo más parecida a lo que se aspiraba tener para, en la medida de lo posible, contar con una calidad de vida razonable.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

De acuerdo al último Informe de Desarrollo Humano de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el cual reporta los índices de crecimiento o disminución en la calidad de vida de las personas y en la manera de asegurar el desarrollo humano en el presente y el futuro, los principales aspectos en los que se centra son: la expectativa de vida, el acceso y grado de educación y el nivel de vida de las personas, este último factor incluye la equidad de género, pobreza, salud y demás aspectos que permitan tener una vida decente. El informe analiza el progreso humano y que elementos lo propician, así como las políticas y estrategias que deben impulsarse en cada país para que los seres humanos logren progresos que permitan su desarrollo, ya que en la actualidad aún se perciben múltiples carencias y obstáculos para alcanzar la calidad de vida deseada (ONU, 2016).

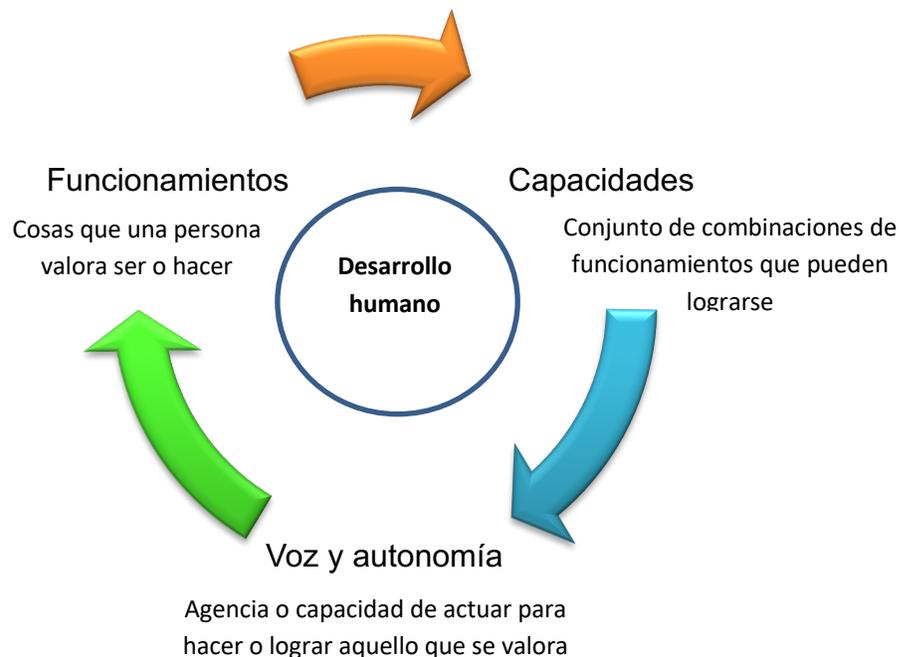


Figura 4: Desarrollo humano. Recuperado de ONU (2016:2)

Con base en el informe, el desarrollo humano radica en aumentar las libertades que a cada ser humano le parezcan valiosas, considerando dos clases, la de bienestar personal y la de agencia. El bienestar personal abarca los funcionamientos, que son los aspectos que las

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

personas valoran tales como la felicidad, una correcta alimentación, buen estado de salud, respeto y formar parte de la comunidad; y las capacidades de ser y hacer que puede alcanzar una persona. La agencia es el potencial que una persona tiene para actuar con libertad y los objetivos que pretende alcanzar. Estos dos tipos de libertades son precisos para lograr el desarrollo humano, alcanzar el bienestar y vivir con la calidad de vida anhelada. La calidad de vida no se percibe como la riqueza material, sino como la “riqueza de las vidas humanas” (PNUD, 2016).

Aunque hay organismos, como el Banco Mundial, que consideran que la calidad de vida está relacionada con el Producto Interno Bruto (PIB), existen diversas voces que consideran que una medición de este tipo no puede profundizar en características de la calidad de vida tales como la felicidad, la satisfacción, la salud física y mental, ni demás factores que las personas valoran. En este sentido, un índice económico, no puede explicar el bienestar en un panorama completo y la felicidad presente y futura, así como la estabilidad y perduración de ésta (Arias, 2017).

Incluso un aumento en el PIB puede resultar contraproducente para la calidad de vida de los empleados, debido a la exigencia de aumentar la productividad. La calidad de vida se puede evaluar por el bienestar material, flexibilidad de tiempo y el acceso a la vivienda, sin embargo, para acceder a los bienes materiales puede existir un conflicto por realizar largas jornadas laborales, afectando la vida familiar y personal del individuo, máxime si cuenta con deudas para acceder a posesiones materiales en el afán de aumentar su posición social. El hecho de laborar horas extras desestabiliza el equilibrio familiar, más aún en hogares en donde ambos padres trabajan para tener ingresos más altos (Jiménez & Moyano, 2008).

La calidad de vida comprende varios aspectos, por lo que diversos gobiernos han tratado de implementar políticas que la propicien. Tal es el caso de Francia, en donde el expresidente Nicolás Sarkozy, instruyó durante su mandato que se replantearan las mediciones del bienestar, no solo incluyendo aspectos económicos, sino algunos otros como salud, educación, actividades personales, difusión de opiniones, relaciones sociales, medio ambiente y seguridad económica y física. En el caso de Suecia, también se implementaron

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

mediciones de factores relacionados con la salud y el acceso a ésta, empleo y sus condiciones, recursos económicos, educación, capacitación, familia, vivienda, seguridad, recreación y cultura y recursos políticos (Arias, 2017).

La OCDE cuenta con varias dimensiones para evaluar la calidad de vida, en el caso de México se obtuvieron resultados mixtos, ya que se tiene una de las tasas de empleo más bajas de los países miembros, para 2016 la tasa promedio fue de 67% mientras que México obtuvo un 61%, aunque la tasa de desempleo fue de las más bajas. En el caso de acceso a la vivienda también se tienen niveles bajos. En cuestiones de seguridad, apoyo social, educación y competencias se presentaron los niveles más bajos, sin embargo y de manera contradictoria, México muestra uno de los niveles más altos en cuanto a satisfacción ante la vida. Además, en cuanto al balance vida-trabajo, se obtuvo que los trabajadores laboran cerca de 50 horas por semana o más, siendo una de las tasas más altas e igualmente se observa que se presenta una de las mayores tasas de desigualdad en el ingreso familiar (OCDE, 2017).

En el caso de nuestro país, existen brechas salariales muy grandes y esto modifica la percepción de la población respecto a la calidad de vida. Incluso, Arias (2017) menciona que Easterlin propuso una paradoja en la que diversos estudios relacionan que a mayor pobreza menor felicidad y cómo la felicidad está conectada intrínsecamente con el ingreso. También influyen los valores de la sociedad, en el caso de personas con familia, las prioridades cambian para considerar que existe calidad de vida, para un padre de familia es más importante el acceso a la salud o el tiempo de calidad con sus hijos que las relaciones sociales, por lo que la dificultad de conceptualizar y evaluar la calidad de vida radica en la experiencia de vida y la realidad de cada persona.

Si bien la calidad de vida no depende únicamente del aspecto económico, los bienes o servicios que se puedan adquirir o a los que se pueda acceder, sino del desarrollo humano, el bienestar físico y mental que la persona experimente dado su grado de felicidad, valores, hábitos, habilidades, satisfacción, reconocimiento, trabajo digno, entre otros, a una persona en situación de pobreza sí puede faltarle calidad de vida (Salas & Garzón, 2013).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En la tabla 4 se puede apreciar cómo las facetas y los dominios son afines a los indicadores mencionados por Arias (2017) y cómo cada índice se encuentra relacionado con la perspectiva de cada individuo.

Tabla 4

Dominios y facetas de la calidad de vida de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud

<i>Dominio</i>	<i>Facetas</i>
Salud física	Acciones de la vida diaria
	Dependencia de sustancias o apoyos medicinales
	Energía y fatiga
	Movilidad
	Dolor e incomodidad
	Sueño y descanso
	Capacidad de trabajo
Salud psicológica	Imagen corporal y apariencia
	Sentimientos negativos
	Sentimientos positivos
	Autoestima
	Espiritualidad/religión/creencias personales
	Pensamiento, aprendizaje, memoria y concentración
Relaciones sociales	Relaciones personales
	Apoyo social
	Actividad sexual
Entorno	Recursos financieros
	Libertad, seguridad física y protección
	Salud y cuidado: disponibilidad y calidad
	Entorno hogareño
	Oportunidades para adquirir información y nuevas habilidades
	Participación y oportunidades de participación en recreación y descanso
	Entorno físico (contaminación/ruido/tráfico/clima)

Nota: Recuperada de Arias (2017)

En cuanto a la felicidad en el trabajo, de igual forma se considera que debe estar relacionada con una situación decente en el empleo. La OIT (2018), indica que “el trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”. Esta definición contempla también los indicadores antes mencionados.

La calidad de vida se encuentra relacionada con la permanencia en el trabajo, mientras más motivado, feliz, con bienestar y apoyado se sienta el trabajador por parte de la organización, aumenta el sentido de pertenencia y existe menor rotación de personal. En varias compañías a nivel mundial, se comenzó a implementar la creación de gerencias de felicidad, ya que se observó que la felicidad de los empleados estaba relacionada con la productividad, la disminución de rotación del personal y ausentismo, compromiso, entre otros beneficios para las organizaciones. Estas gerencias tienen la labor de incrementar la calidad de vida de los empleados (Arias, 2017).

Para los mexicanos, los aspectos más importantes en cuanto a bienestar son la educación, la salud y la satisfacción ante la vida, dejando por detrás los ingresos, el acceso a la vivienda y el balance vida-trabajo (OCDE, 2017).

2.3 Calidad de vida en el teletrabajo

Dadas las condiciones y los efectos a los cuales se enfrentan día a día los trabajadores, derivado de la exigencia del mundo laboral actual, como son horarios de trabajo extensos e

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

irregulares sin pago por horas extras en algunos casos, cansancio, dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, poca convivencia con la familia, poca o nula vida social y demás factores que impactan negativamente en la salud, no sólo física, sino mental, el teletrabajo se vislumbra como una solución ante esta problemática que está generando epidemias de trastornos mentales en la población, ya que es una modalidad de empleo que permite compaginar la vida laboral con la familiar/personal, además de brindarle autonomía y libertad de planeación y organización de su tiempo, logrando un equilibrio en su vida y en consecuencia un aumento en su calidad de vida (Ariza, 2002)

El concepto de calidad de vida en el trabajo apareció en la década de los setenta con el objetivo de crear ambientes laborales más humanos, específicamente en el desarrollo del capital humano y los ambientes de trabajo propicios que resultaran benéficos para su desenvolvimiento. Está relacionada con la salud ocupacional en la cual se genera un estado óptimo de salud física y mental, así como de relaciones sociales saludables en los lugares de trabajo. La calidad de vida en el trabajo es en sí la humanización del trabajo, para lo cual las organizaciones deben desarrollar ambientes y condiciones sobresalientes para promover la productividad, la eficiencia, la motivación, el rendimiento y la participación con el fin de impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores (Arias, 2017).

Como lo mencionaron Camacho e Higuaita (2013), en su estudio del teletrabajo y la calidad de vida, son varias las investigaciones que puntualizan que una alta calidad de vida en los empleados está intrínsecamente ligada a la productividad y al compromiso que los trabajadores desarrollan para con la empresa, y la calidad de vida se compone tanto de necesidades como de percepciones de los teletrabajadores.

Por lo general, las personas que optan por teletrabajar, buscan mejorar su calidad de vida dados los beneficios que brinda el teletrabajo, como disminución de los niveles de estrés, disminución en gastos, independencia y flexibilidad (Arias, 2014).

Uno de los factores de mayor relevancia en la calidad de vida en el trabajo, es el psicológico el cual impacta en todos los tipos de salud. Otro aspecto importante es la relación y balance entre la vida personal y la vida laboral. El principal detonante de problemas en estos dos

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

aspectos es el estrés negativo, afectando directamente a la calidad de vida del empleado y en la salud física y mental. El estrés puede presentarse debido a varias causas provocando un quebrantamiento en la vida laboral y, por ende, en la vida familiar y social (Arias, 2017).

El teletrabajo afecta de manera positiva al factor psicológico, debido a la compaginación de la vida laboral con la vida personal, permitiendo mezclar las actividades diarias con el trabajo en el momento que sea necesario para el trabajador, ya sea pasar tiempo o atender a su familia, realizar actividades de índole personal, recuperarse de una enfermedad, entre otros. También provoca alegría y optimismo en el empleado, ya que no existen las presiones comunes de un ambiente laboral presencial con los compañeros de trabajo o los superiores, además, se labora en un ambiente cómodo para la persona. Asimismo, promueve confianza y una perspectiva optimista del futuro laboral, ya que estar en esa posición, demuestra la calidad de su trabajo ante la empresa para la cual labora (Arias, 2014).

Para los empleados, la calidad de vida puede componerse de diversos factores, tales como la experiencia que han obtenido, el reconocimiento que les brinda su empresa, el éxito, la motivación, las relaciones, entre otros. Sin embargo, es necesario conocer lo que es la calidad de vida para las personas, no sólo en la vida diaria sino en la laboral, y cuáles son los aspectos que la empresa debe atender para proporcionarles bienestar y satisfacción (Camacho & Higueta, 2013).

La satisfacción de un trabajador está ligada con su calidad de vida, a menor satisfacción, existen mayores problemas organizacionales derivados de la rotación, el ausentismo, poca o nula actividad, desánimo y desatendimiento; mientras que, a mayor nivel de satisfacción, existe un mayor esfuerzo y compromiso por parte del empleado (Arias, 2017). También suele estar relacionada con el aspecto monetario, ya que la remuneración justa y decente recibida por trabajar, es un factor motivante para seguir desempeñándose bien en las labores.

Debido a que, de acuerdo con diversos autores, el teletrabajo parece tener relación con la calidad de vida de los trabajadores, entendida como, no sólo el aspecto económico del trabajador y su nivel adquisitivo, sino cómo se relaciona con otros factores como el trabajo, la salud y la vivienda, aunque también impacta en otros factores del ambiente social y cultural

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

en el que se desarrolla el individuo. La calidad de vida se puede determinar a través de los “bienes materiales, disponibilidad de tiempo y acceso al espacio físico en el hogar, entre otros” (Sierra et al., 2014). Aunado a lo anterior, los factores psicológicos, físicos y sociales, deben tener una percepción positiva.

La calidad de vida dependerá en gran parte de la cultura organizacional que tenga la empresa, puesto que, aunque el fin último de las organizaciones es la productividad y la generación de utilidades, si el teletrabajador no se encuentra cómodo trabajando, esto interferirá con la calidad y los tiempos de entrega de su trabajo. Por lo tanto, la empresa debe prestar atención en factores que influyen en la calidad de vida de sus empleados y qué los motiva y aumenta el sentido de pertenencia y el compromiso. El teletrabajo no debe ser visto solamente como una modalidad de empleo, sino como un estilo de vida que permite compaginar la vida laboral con la familiar y la personal. Aunque el teletrabajo promueve la optimización de recursos, la supervisión, la organización y la planeación deben contribuir a eficientar los procesos, los recursos y en sí a la organización en su conjunto (Camacho & Higueta, 2013).

De acuerdo con el estudio realizado por Casagrande (2016), el teletrabajo logró una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, impactando en los siguientes aspectos:

- Dominio físico: Mayor productividad al preferir trabajar por metas.
- Dominio psicológico: Mayor concentración y motivación para alcanzar los objetivos planteados por la empresa, compaginación de las responsabilidades laborales y personales/familiares.
- Medio ambiente: Adaptación por parte de todos los actores internos y externos de los procesos con los teletrabajadores.
- Relaciones sociales: Mejores relaciones familiares, impactando positivamente en las responsabilidades laborales. La familia de los teletrabajadores se adapta sin problema a la nueva manera de laborar.

Los teletrabajadores suelen relacionar la flexibilidad que les otorga el teletrabajo con un aumento en la calidad de vida, dado el manejo de su tiempo, incluso pudiendo elegir el lugar

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

en donde vivir sin que el desplazamiento hacia sus lugares de trabajo sea un factor determinante en esa decisión. De igual forma, la atención prestada a sus familias es otro factor que relacionan con la calidad de vida, en mayor grado para las mujeres que tienen hijos (Sierra et al., 2014).

Uno de los más grandes beneficios del teletrabajo, y que impacta directamente con la calidad de vida, es el equilibrio entre la vida laboral y la familiar, más aún si se toma como un medio de inclusión. En el caso de mujeres que tienen hijos, la dificultad de compaginar las enfermedades de los hijos, las actividades en la escuelas, el periodo vacacional, la distancia entre la casa-escuela-trabajo, entre otros, es muy alta incluso resultando en descuentos o despidos, por lo que para este sector de la población el teletrabajo resulta ser benéfico dada la flexibilidad de tiempo, la autonomía y la independencia, pese a que el teletrabajo también tiene su grado de presión y estrés, pero la libertad que otorga lo compensa (Pérez & Gálvez, 2009).

Cabe destacar que las responsabilidades del hogar no son una tarea exclusiva de las mujeres, por lo que los hombres también resultan beneficiados con la compaginación de la vida laboral y familiar que aporta el teletrabajo. En este caso, la flexibilidad permite a los hombres ser más activos en el ambiente familiar y estar más pendiente de sus hijos o familiares. En conjunto hombres y mujeres aspiran a obtener bienestar personal, social y económico y, en consecuencia, aumentar su calidad de vida, por lo que el teletrabajo suele cubrir estas expectativas (Caamaño, 2010).

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Antecedentes del sector servicios

De acuerdo con el INEGI, en el censo del año 2014 se registró que, de un total de 5,654,014 de establecimientos, el 42.5% se dedica a los servicios no financieros y que, de 29,642,421 personas en nuestro país que se encuentran activas económicamente, un 49.5% se dedican a los servicios no financieros (INEGI, 2014), tal como se muestra en la figura 5.

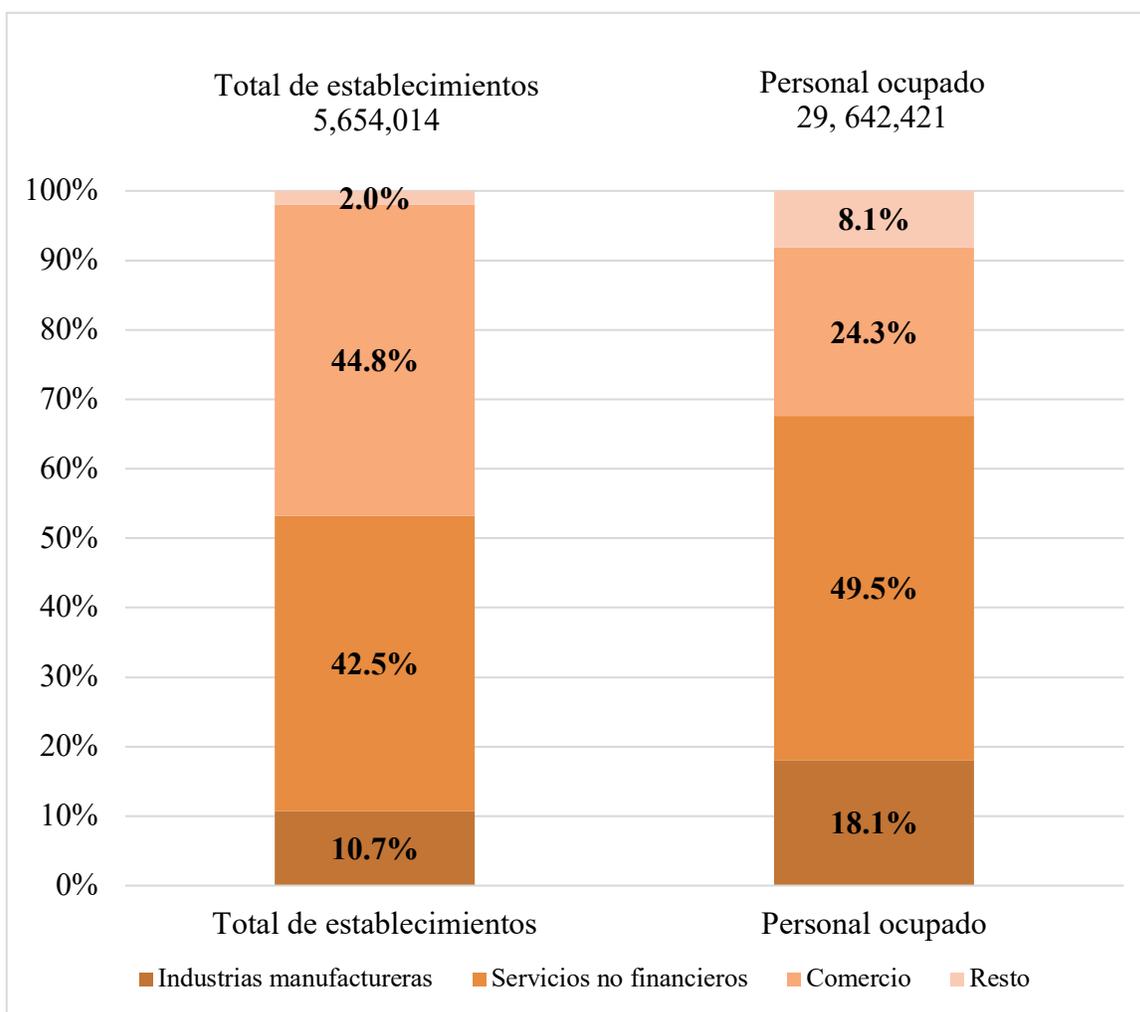


Figura 5: Establecimientos y personal ocupado en México durante 2014 por actividad económica

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En la figura 6 se puede advertir que en lo que respecta a las unidades económicas por sector, del total de los sectores y a nivel nacional un 38.1% pertenece a los servicios privados no financieros. Cabe destacar que, en el estado de Hidalgo, del total de la actividad económica, un 36.7% corresponde a este sector (INEGI, 2014).

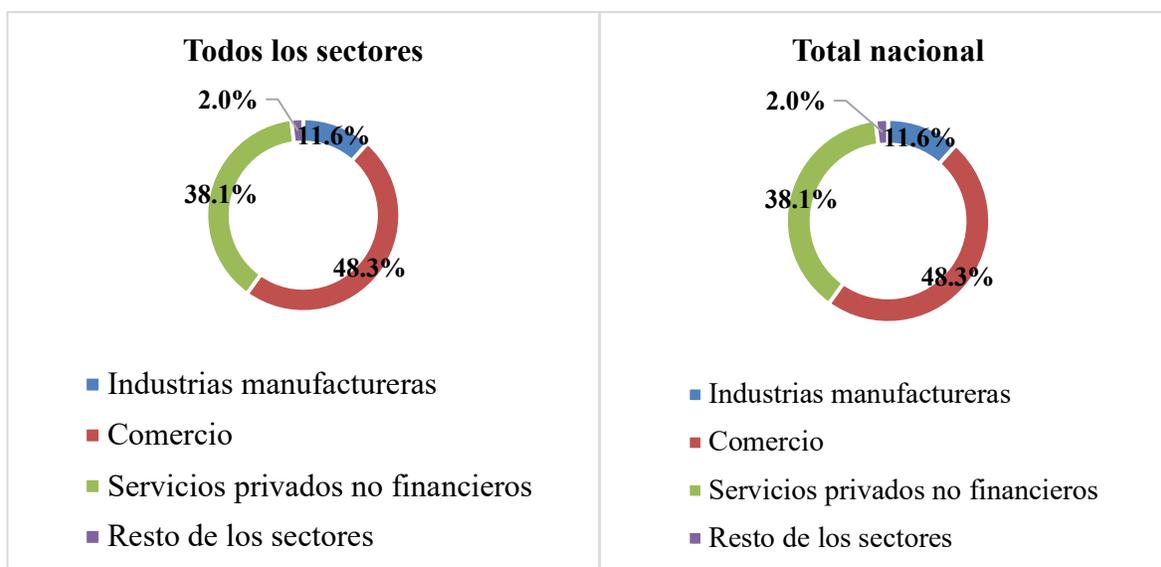


Figura 6: Censo económico 2014 Estructura sectorial

De igual forma en la tabla 5 se puede distinguir que, a nivel nacional existen 1,613,601 unidades económicas pertenecientes al sector de los servicios privados no financieros, el segundo más grande después del sector de comercio. En el Estado de Hidalgo hay 36,149 unidades, correspondiendo a un 2.2% respecto al total nacional (INEGI, 2014).

Tabla 5

Censo económico 2014

Unidades económicas				
Variable	Sector	Total nacional	% con respecto al total nacional	Nacional
Unidades económicas	Total de los sectores	4,230,745	100.0	4,230,745
	Pesca y acuicultura	20,407	100.0	20,407

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

	Minería	3,032	100.0	3,032
	Electricidad, agua y gas	2,721	100.0	2,721
	Construcción	17,063	100.0	17,063
	Manufacturas	489,530	100.0	489,530
	Comercio	2,042,641	100.0	2,042,641
	Transportes, correos y almacenamiento	17,989	100.0	17,989
	Servicios financieros y de seguros	23,761	100.0	23,761
	Servicios privados no financieros	1,613,601	100.0	1,613,601

Nota: Recuperada de INEGI (2014) Modificado de :

<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx>

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), México se encuentra en la posición 45 de 78, en materia de inclusión y desarrollo económico, mientras que países como Argentina, Uruguay, Costa Rica, Panamá, Chile y Perú, se encuentran mejor posicionados, presentando mejores oportunidades y condiciones propicias para la inclusión y economía de sus habitantes. Por lo que, resalta la necesidad de incentivar las fuentes de empleo y las oportunidades de desarrollo en el país.

Según el Reporte de Crecimiento y Desarrollo Inclusivo (IDI) 2017 del Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés), existen siete pilares del crecimiento inclusivo: “Educación y habilidades; Servicios básicos e infraestructura; Ética política; Intermediación financiera y economía real; Construcción de activos y emprendedurismo; empleo y compensación laboral y transferencias fiscales”; debido al bajo crecimiento y poca productividad laboral, México demuestra una baja inclusión. Aunado a lo anterior, existe una alta tasa de desempleo, principalmente de jóvenes (Morales, 2017).

Como se muestra en la figura 7, en el caso del Estado de Hidalgo, referente a los indicadores laborales, tiene una de las tasas de participación más bajas a nivel nacional, con un 41.8%, situándose en uno de los últimos lugares (STPS, 2018).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

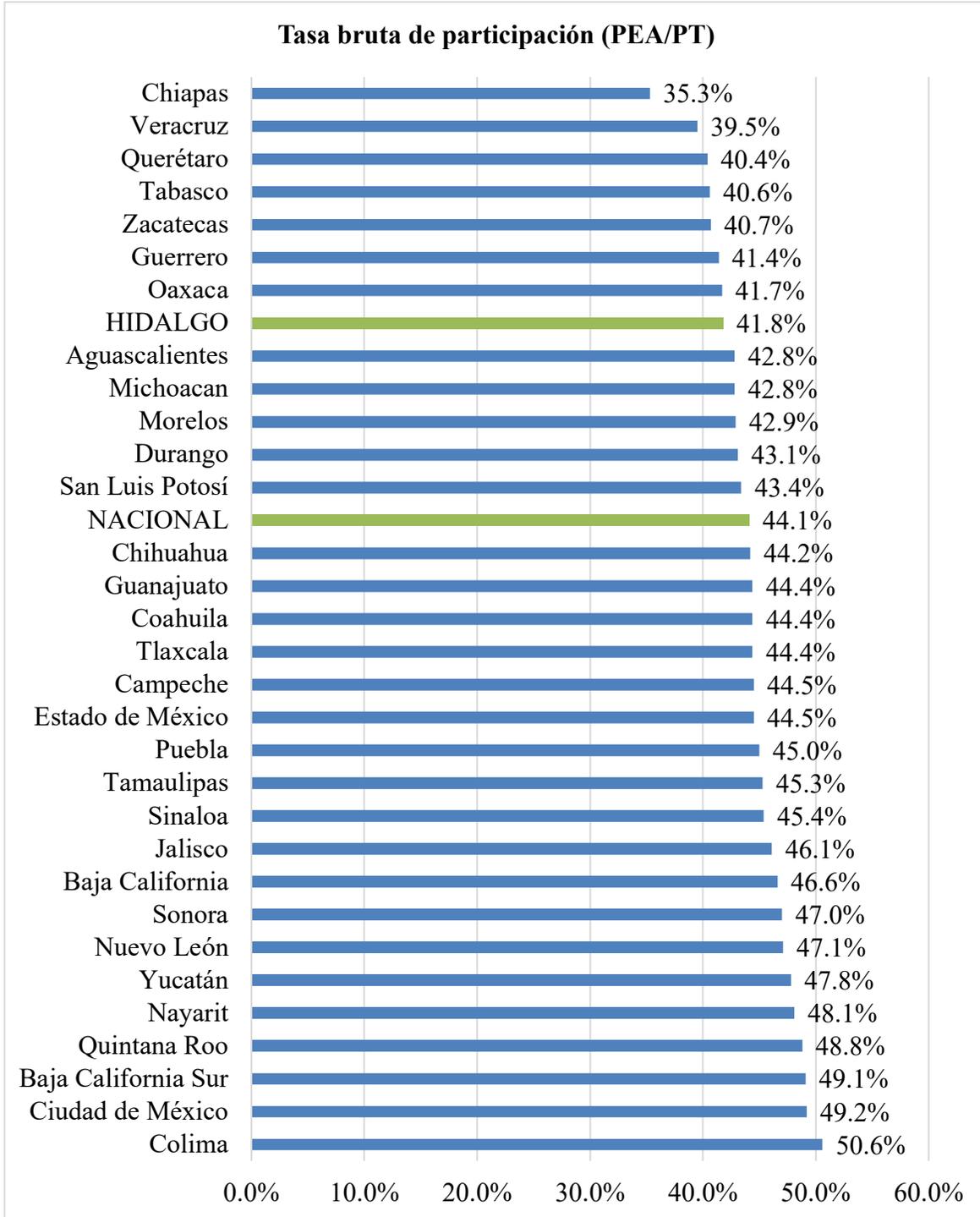


Figura 7: Tasa Bruta de participación laboral. Recuperado de STPS (2018)

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En relación con su actividad económica, Hidalgo representó el 1.7% del Producto Interno Bruto (PIB) Nacional para el año 2014 de acuerdo con la información económica y estatal de Hidalgo (Secretaría de Economía, 2016).

En lo que respecta a las principales actividades económicas del Estado, el 51.2% del PIB estatal, está compuesto por el comercio, los servicios, la industria alimentaria, la construcción y los transportes. Los servicios profesionales y las tecnologías de la información se encuentran contempladas como sectores estratégicos de la economía hidalguense (Secretaría de Economía, 2016).

3.2 Antecedentes de la empresa

La empresa Asesores Hidalgo, es un despacho jurídico-administrativo fundado en agosto del año 2011. Con base en el acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de fecha 25 de junio de 2009, el despacho se encuentra catalogado dentro de la micro empresa de acuerdo al rango de monto de ventas anuales, ya que no sobrepasa los 4 millones de pesos, aunque cuenta con 14 empleados (DOF, 2009).

La empresa se dio de alta ante el Servicio de Administración Tributaria bajo el régimen de personas físicas con actividades empresariales y profesionales, a nombre de uno de los socios fundadores, de quien se omite su nombre, ya que desea permanecer en el anonimato. Su actividad económica se encuentra en el rubro de “otros servicios profesionales, científicos y técnicos”. El despacho se dedica a la prestación de servicios profesionales en materia legal.

De acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) para el año 2013, el código que corresponde a este tipo de actividad es el 541110, la clasificación a la que pertenece este rubro se encuentra agrupada en las actividades terciarias en el sector 54 referente a los servicios profesionales, científicos y técnicos, cuya característica principal es que la materia empleada es el capital humano, dependiendo del conocimiento y la experiencia del trabajador. Este tipo de sector consta de actividades especializadas y ha ido

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

teniendo mayor relevancia con el paso de los años. Dentro de este sector se encuentran las unidades económicas que ofrecen servicios legales, tales como asesoría jurídica y administrativa, dentro de los cuales se incluye a los bufetes jurídicos, quienes ofrecen productos de consultoría en diversas materias del derecho (INEGI, 2013).

La empresa nació de la necesidad de contar con un patrimonio propio, ya que los fundadores eran trabajadores del Gobierno del Estado de Hidalgo, y al no contar con un empleo estable y que, con cada cambio de sexenio su empleo peligrara, decidieron independizarse y crear esta empresa, dada la experiencia que tenían en el ámbito jurídico administrativo.

El despacho ofrece este proyecto a las dependencias, entidades y municipios del Estado de Hidalgo, con el único objetivo de asesorarlos en la correcta aplicación de la normatividad correspondiente en las diversas problemáticas que se presentan para regular las acciones relativas a la planeación, programación, contratación y control de las adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza, así como de obra pública y servicios relacionados con la misma, que realicen los municipios.

Hoy la población reclama una administración pública accesible, moderna y eficiente, como un imperativo para coadyuvar en el avance democrático y en el impulso al desarrollo económico y social.

Las normas que regulan las funciones de los gobiernos deben promover los cambios indispensables al marco jurídico administrativo, con el objeto de eficientar la actuación del servidor público, evitando la burocracia que aleja las decisiones operativas de las demandas específicas de la población, a quien se debe atender en una forma expedita y honesta.

La empresa cuenta con personal altamente capacitado y profesionistas en la materia para dar a sus clientes una solución rápida, eficaz y con estricta responsabilidad en las asesorías que brinda.

El despacho ofrece asesorías sobre las siguientes leyes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Hidalgo

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Estado de Hidalgo
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley Estatal del Procedimiento Administrativo para el Estado de Hidalgo
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo

De igual forma, presta los servicios en defensa jurídica en recurso de revocación, inconformidades y requerimientos, así como juicios en materia civil, laboral, penal, administrativa y amparo.

Otros servicios que otorga son los relativos a la actualización permanente en la normativa aplicable a los procedimientos de contratación gubernamentales y capacitaciones en esta materia, brindando asesorías en adjudicaciones directas, invitaciones a cuando menos tres personas, licitaciones públicas, excepciones a la licitación pública y manejo del sistema electrónico de compras del sector público denominado CompraNet.

La parte medular de su actividad es orientar a sus clientes en la correcta aplicación de los recursos federales, estatales y propios, de acuerdo al Presupuesto de Egresos del Estado y de

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

la Federación del ejercicio fiscal correspondiente; en la integración y funcionamiento de los comités estatales y federales, tanto de adquisiciones como de obra pública; en el funcionamiento del sistema electrónico CompraNet; cómo llevar a cabo procedimientos por invitación a cuando menos tres personas y licitaciones públicas de carácter federal y estatal, y cómo realizar y regularizar excepciones a la licitación pública, en donde las dependencias, entidades y municipios, bajo su responsabilidad, pueden optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios así como obras públicas y servicios relacionados con las mismas a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa.

A partir del mes de octubre del 2016, la empresa implementó el teletrabajo con el personal del área normativa, por lo que actualmente el despacho cuenta con asesoría vía telefónica y a través de correo electrónico los 365 días del año. Los clientes envían toda la documentación correspondiente al procedimiento que se vaya a realizar para que los asesores la verifiquen, realicen los protocolos correspondientes acorde al tipo de proceso, corrijan y realicen el trámite administrativo conducente. Es de esta manera que, los asesores realizan sus actividades desde su domicilio por medio de las TIC's, en el horario que ellos elijan, siempre y cuando se cumplan con los objetivos establecidos por la empresa. Los trámites tienen que elaborarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción completa de los documentos que envíen sus clientes vía correo electrónico o de manera personal. Cada teletrabajador es responsable de los proyectos que consiga, a los cuales les dan seguimiento hasta su conclusión y de lo cual reciben un porcentaje de dicha contratación.

El personal administrativo trabaja en oficina y cuando se requiere, en el lugar establecido por cada teletrabajador. Esta área recibe un sueldo fijo. El personal de relaciones públicas también recibe un porcentaje de cada contratación. Recientemente se anexó un colaborador más, con el objetivo de crear una dirección de área encargada de ejecutar obra pública, proyecto que se tiene planeado iniciar a principios del año 2020.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La estructura organizacional actual de la empresa es la que se describe a continuación en la figura 8:

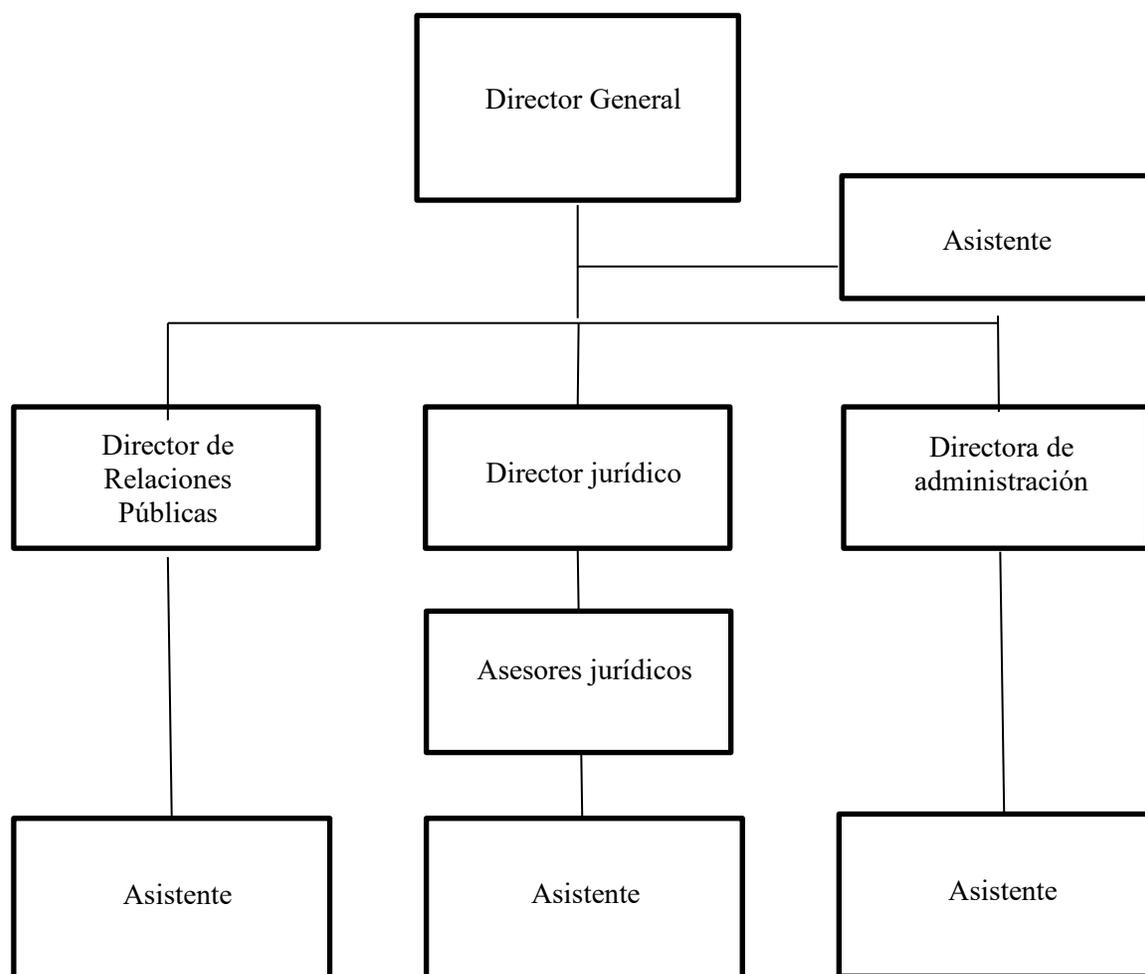


Figura 8: Organigrama de la empresa

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Estudio de caso

De acuerdo con Yin (2014:16), un estudio de caso es *“una indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo a profundidad y dentro del contexto del mundo real, especialmente cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto pueden no ser claramente evidentes”*. El estudio de caso es la mejor herramienta de investigación para comprender los fenómenos y su contexto en el mundo real (Yin, 2014).

Por su parte Simons (2009:39), se refiere al estudio de caso como *“el proceso de indagación sistemática y crítica del fenómeno que se haya escogido, y de generación de conocimientos que se sumen a los que ya son públicos sobre el tema en cuestión”*.

A través de la historia, el estudio de caso fue desplazado por investigadores, restándole importancia y prefiriendo la metodología cuantitativa, no obstante, ésta presenta limitaciones para analizar fenómenos reales y dinámicos como lo es el comportamiento de las empresas, provocando el resurgimiento del estudio de caso en la década de los setentas, cuando la comunidad científica se pronunció a favor de los métodos cualitativos. En los años ochenta aparece el *estudio de casos contemporáneo*, colocándose dentro de los métodos científicos de investigación, aunque es menos empleado que el método cuantitativo (Villarreal & Landeta, 2010), ya que se emplea para comprender la importancia de un caso singular en específico y no la generalidad (Simons, 2009).

Después de estas etapas en las que existió mucho debate respecto a la fiabilidad y validez científica, la cual siempre ha mantenido la metodología cuantitativa, el estudio de casos logró superar estas críticas. Durante mucho tiempo los investigadores trabajaron con incertidumbre, ya que el estudio de casos ni siquiera figuraba como método de investigación y fue relegado a una simple técnica. Sin embargo, recuperó su estatus como una herramienta de investigación efectiva y de gran valor (Martínez, 2006).

El estudio de caso es una metodología que produce un campo innovador para el desarrollo del conocimiento científico, investigando un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real y los vínculos que no son evidentes entre éstos. *“... es una estrategia de investigación*

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

que comprende todos los métodos con la lógica de la incorporación en el diseño de aproximaciones específicas para la recolección de datos y el análisis de éstos ...” (Yin, 2014:17), destinada a responder ciertos tipos de interrogatorios que ponen énfasis en el qué, cómo y por qué.

La metodología de estudio de caso permite conocer de cerca situaciones reales y el comportamiento de las personas o de las organizaciones cuando éstas se enfrentan a un proceso, por lo que sirve como medio de observación, permitiendo interactuar en el contexto que se está investigando y entenderlo, pudiendo definirlo como “*una herramienta de conocimiento*” que logra contemplar a la organización como un todo (Arias, 2016).

El diseño y análisis de estudio de casos, tiende a ser un gran reto para quienes realizan investigación al respecto, ya que es un compromiso con la calidad del conocimiento. Al hacer la investigación sobre estudio de casos, se debe diseñar, recolectar, presentar y analizar información apropiada y se debe concluir con un artículo, reporte, informe, libro o presentación oral (Yin, 2014).

La calidad de los resultados depende de los elementos de la investigación, como las preguntas y la manera de construirlas a partir del tipo de investigación que se va a llevar a cabo, logrando identificar la situación que se va a analizar. El planteamiento de objetivos es otro de los elementos de importancia, ya que se define la estructura de la investigación, el marco metodológico y los instrumentos que se emplearán para saber lo que se pretende conocer de la organización (Arias, 2016).

Esto debe hacerse tras una exhaustiva lectura y cuidado al considerar las preguntas correctas de investigación u objetivos; por lo que se debe ser formal, dedicado y explícito en los procedimientos con los que se llevará a cabo la investigación. Para comprender las fortalezas y limitaciones de la investigación sobre estudio de casos, se debe mantener una cadena de evidencia, así como investigar y probar explicaciones contrarias (Yin, 2014).

Es común encontrar investigación sobre estudio de casos tanto en disciplinas de ciencias sociales como en prácticas profesionales, utilizándose en diferentes situaciones, ya sea un fenómeno individual, social o político. Es probable que solamente se utilice el estudio de

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

caso o que sea parte complementaria de una mezcla de diferentes metodologías de la investigación (Yin, 2014).

Para la presente investigación se optó por el estudio de caso, ya que el tema es un fenómeno social que se manifiesta en el contexto real y en los cambios organizacionales que se han presentado en últimos años. El teletrabajo ha tomado la relevancia necesaria para indagar si es un cambio que repercutirá en el modo de trabajar de las organizaciones y la manera en la que afecta a los individuos, ya que permite registrar y evaluar la conducta humana. El estudio de casos permite aplicar fuentes tanto cualitativas como cuantitativas, por lo que se decidió aplicar dos cuestionarios, una encuesta y observación participante para registrar la conducta y los comentarios de los involucrados.

La metodología utilizada para el presente estudio de caso es mixta, tanto cuantitativa como cualitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2014:531) indican que *“la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”*.

La investigación inició con la aplicación de dos cuestionarios, con los cuales se recabaron datos de carácter cuantitativo; sin embargo, esta metodología por si sola, no fue suficiente para explicar el fenómeno, ya que, la calidad de vida depende del enfoque de cada individuo dado su entorno, experiencias, criterio, entre otros; razón por la cual se complementó con la investigación cualitativa, puesto que, ésta permite profundizar y entender por qué determinada situación es como es en la realidad social (Hancock et al., 2009).

La metodología mixta permite que la investigación y las estrategias empleadas sean acordes a las necesidades, entorno, ambiente, situaciones y condiciones del fenómeno a estudiar. Los procesos utilizados permiten la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos para su posterior conjunción e interpretación, logrando una mayor comprensión de la complejidad del fenómeno objeto del estudio en una sola investigación, al estar compuesto por una realidad tanto objetiva como subjetiva, logrando un panorama más completo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La finalidad de este estudio no sólo radica en medir, sino en ampliar el conocimiento de cómo las personas experimentan y qué opinión tienen de la calidad de vida en el teletrabajo, por ser un área poco estudiada en nuestro país, y si esta modalidad de trabajo resulta implementable en el contexto real. Por lo que el estudio cualitativo permitió complementar los resultados cuantitativos obtenidos en primera instancia, agregando valor a la investigación.

Este tipo de metodología permitió enfocarse en la manera en que las personas perciben su realidad social y su complejidad desde las diferentes perspectivas que se pueden tener. Consistió en analizar el comportamiento de las personas en su entorno natural sin necesidad de utilizar variables, enfocándose en las experiencias y también en datos numéricos, orientándose en las interpretaciones del fenómeno y siendo flexible, por lo que se comprendió el mundo social en el que la muestra se desenvuelve y la razón de las situaciones que se presentan, buscando explicar la conducta de los trabajadores, sus opiniones y actitudes respecto a los eventos que ocurren en su entorno.

El enfoque metodológico empleado es mediante dos tipos de análisis, el primero es el análisis fenomenológico interpretativo, puesto que se pretende comprender e interpretar las experiencias de los empleados y el sentido que tienen para ellos, estando presentes tanto investigador como investigados en el transcurso de la exploración del contexto en el cual se desarrolla este fenómeno; y el segundo es a través del análisis narrativo, ya que se centra en el desarrollo de las narraciones o historias contadas por los propios empleados durante el periodo de la investigación (Hancock et al., 2009).

El estudio es de corte transversal, cuyo objetivo recae en analizar la relación que tiene el teletrabajo con la calidad de vida de los empleados derivado de la implementación de esta modalidad de trabajo a partir del mes de octubre del año 2016, realizando dos cuestionarios, una encuesta y observación participante, los cuales fueron aplicados en el periodo de diciembre de 2017 a junio de 2018.

Con base en la propuesta de diseño de estudio de caso presentada por Villarreal y Landeta (2010), este estudio de caso se realizó bajo la metodología presentada en la figura 9.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

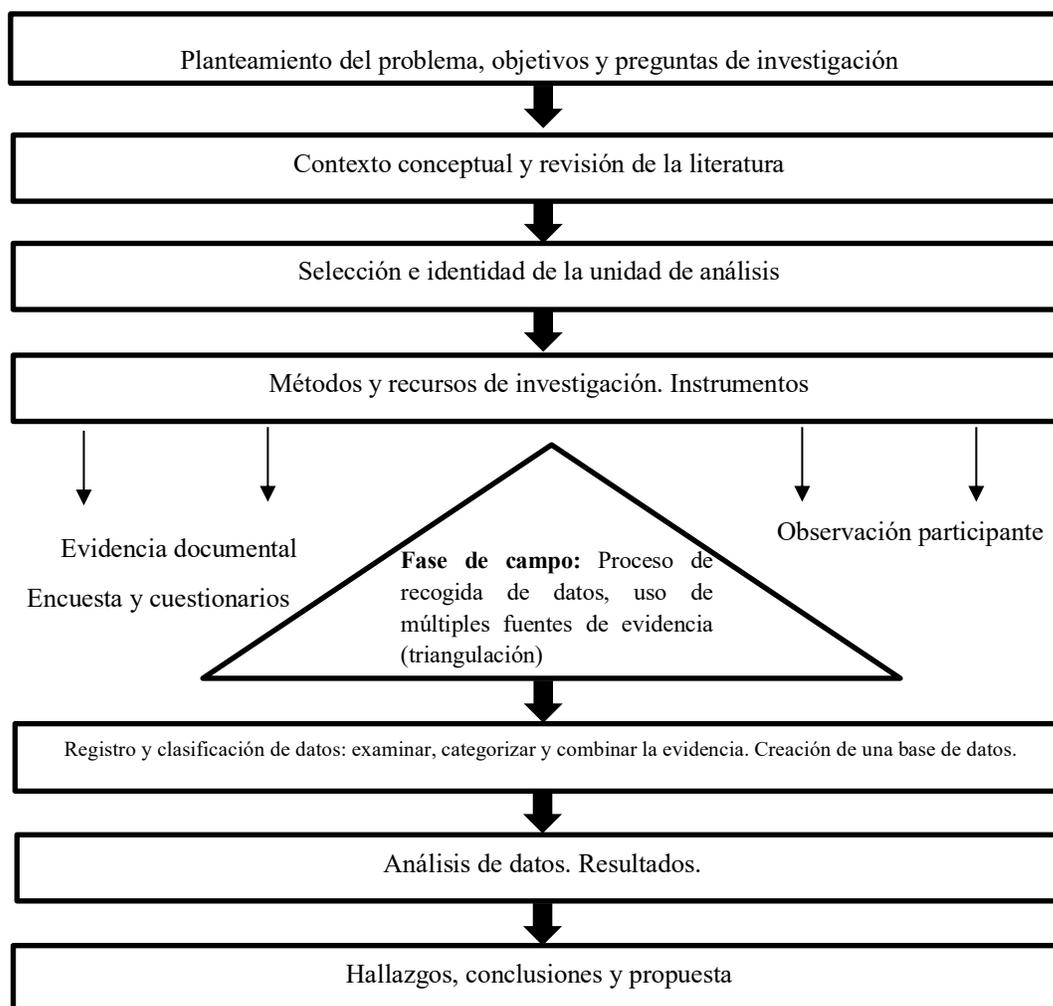


Figura 9: Metodología. Elaboración propia con base en Villarreal & Landeta (2010)

Finalmente, este estudio de caso se desarrolló mediante el método heurístico, ya que permite obtener resultados eficientes del planteamiento del problema establecido, a través del proceso empírico de los trabajadores de la empresa de acuerdo con sus experiencias.

Heurístico es una palabra griega cuyo significado es "*servir para encontrar o descubrir*", de acuerdo con Polya (1989:102), la heurística como adjetivo significa "*al servicio del investigador*", siendo una ciencia que se dejó de lado para dar paso a la heurística moderna,

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

la cual se basa en un método que guía a la solución de problemas nutriéndose de diversas fuentes de referencia y aunque, se deben tomar en cuenta los aspectos lógicos y psicológicos, no se debe perder de vista la experiencia objetiva, ya que se construye tanto de la solución de problemas como de la observación. El método heurístico sirve para analizar un problema desde todos los puntos de vista, hasta lograr entenderlo y deconstruirlo, sirviendo de apoyo tanto el aspecto cualitativo como el cuantitativo.

4.2 Instrumentos

Rodríguez & Valldeoriola (2009) indican que debe existir homogeneidad en el instrumento que se va a aplicar para que pueda explicar el aspecto para el cual se elaboró. De igual forma los resultados deben ser estables, equilibrados y proporcionales, ya que debe otorgar resultados semejantes al aplicarlo a casos similares y las conclusiones deben ser objetivas.

Los instrumentos propuestos, por resultar más convenientes para determinar la muestra, válidos y fiables para la obtención y recolección de datos cuantitativos y cualitativos del presente estudio de caso, de acuerdo con el planteamiento del problema y a las características del tema, son el cuestionario, la encuesta y la observación participante, incluyendo en este último, como estrategia, el análisis documental en el que la empresa permitió participar.

En el caso del cuestionario, se utilizaron dos instrumentos. El primero se trata del Instrumento para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”, elaborado y validado en el año 2010 por González, Hidalgo, Salazar y Preciado, investigadores de la Universidad de Guadalajara, el cual permite evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) de la población mexicana, permitiendo valorar aspectos como la felicidad, salud, satisfacción y bienestar. El instrumento define la CVT como *“un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”*

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

(González et al., 2010:333). El instrumento fue elaborado y validado con las dimensiones definidas que permitirían la apreciación de la CVT, evaluando previamente si estas dimensiones lograban estudiar el caso, para lo cual se realizó una evaluación cualitativa y una vez definidas las dimensiones, se elaboraron los ítems y se establecieron las escalas de medición.

Una vez analizado y optimizado, quedó compuesto por 74 ítems. La aplicación del instrumento se realizó sobre una muestra aleatoria y fue diseñado sobre un estudio descriptivo, transversal y de corte analítico. Los 74 ítems del instrumento están agrupados en siete dimensiones y 31 subdimensiones. La fiabilidad del instrumento para evaluar el fenómeno fue validada mediante el índice Alpha de Cronbach con un valor de 0.9527 (González et al., 2010).

El instrumento examina siete dimensiones tal como se resume en la siguiente tabla:

Tabla 6

Dimensiones y número de Ítems del instrumento CVT-GOHISALO

Dimensiones	No. de Ítems
(1) Soporte institucional para el trabajo	14
(2) Seguridad en el trabajo	15
(3) Integración al puesto de trabajo	10
(4) Satisfacción por el trabajo	11
(5) Bienestar logrado a través del trabajo	11
(6) Desarrollo personal	8
(7) Administración del tiempo libre	5
Total	74

Nota: Elaboración propia con base en González et al. (2010)

Cada una de las respuestas tiene un valor determinado del 0 al 4, en donde 0 es la calificación más baja y 4 la más alta. A partir de las respuestas de los encuestados, se obtuvo el porcentaje por cada ítem para verificar el grado de satisfacción o de aceptación. La puntuación se llevó a cabo de acuerdo con lo indicado en la tabla 7:

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Tabla 7

Relación entre escala de respuestas y puntuación del instrumento CVT-GOHISALO

Ítems	Escala de respuestas	Puntuación
1 - 24	Nada satisfecho	0
	Poco satisfecho	1
	Satisfecho	2
	Muy satisfecho	3
	Máximo de satisfacción	4
25 - 62	Nunca	0
	Casi Nunca	1
	Regularmente	2
	Casi Siempre	3
	Siempre	4
63 - 72	Nada de acuerdo	0
	En desacuerdo	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
	De acuerdo	3
	Totalmente de acuerdo	4
73 - 74	Nulo compromiso	0
	Poco compromiso	1
	Comprometido	2
	Muy comprometido	3
	Totalmente comprometido	4

Nota: Elaboración propia con base en González et al. (2010), modificada de:

<https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/6021>

El segundo cuestionario fue realizado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, desarrollado para explicar la flexibilidad del teletrabajo. Este cuestionario fue elaborado considerando ciertas características que se pueden contemplar en un teletrabajador;

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

tales como: ser cabeza de familia, estar laborando actualmente y contar con los aspectos técnicos para poder trabajar a distancia. El cuestionario tiene preguntas abiertas y cerradas para que sea medible con el objetivo de obtener un reconocimiento de los hechos que enfrenta un trabajador, qué tan dispuesto estaría a tener un sistema más flexible y cómo evoluciona este sistema. Consta de 85 preguntas divididas en 6 apartados que consideran las respuestas, tanto de teletrabajadores, como de directivos y/o supervisores (Erro et al., 2008).

De igual forma, se realizó una encuesta a 134 personas que trabajan de manera presencial en el mismo sector y en oficinas que ofrecen el mismo tipo de servicios que la empresa Asesores Hidalgo, elaborada bajo un esquema empírico-analítico, con el objetivo de explicar el fenómeno y analizar a los implicados (Rodríguez & Valldeoriola, 2009), lo anterior para determinar la calidad de vida en el trabajo, la percepción general de las personas y la aceptación de éste. La encuesta es de elaboración propia con base en las investigaciones realizadas por Arias (2017) y Casagrande (2016) en las cuales se estudian aspectos referentes a la calidad de vida y la percepción general que se tiene de ésta, consta de 15 preguntas que tienen como objetivo conocer el nivel de calidad de vida de los trabajadores cuando estos se encuentran laborando de manera presencial y cuál es el conocimiento e impresión que tienen respecto al teletrabajo, fue aplicada de manera presencial y electrónica y se encuentra en el Anexo 3.

Finalmente, se optó por la observación participante realizada durante visitas y dos estancias en la compañía, tanto para aplicar los instrumentos antes mencionados, como para efectuar el análisis documental que fue permitido por la empresa, así como conocer las experiencias y opiniones de los empleados a través de conversaciones que se tuvieron de manera natural antes, durante y después de aplicar los cuestionarios en el periodo de diciembre de 2017 a junio de 2018.

La primera estancia se realizó en el mes de diciembre de 2017 y la segunda en el mes de junio de 2018 tanto en oficina como en el domicilio de cada teletrabajador. Este tipo de investigación cualitativa permitió durante la investigación, recabar los datos y la información necesarios sobre las personas que laboran en la empresa.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Lo anterior desde la perspectiva de que la observación participante es un método de recolección de datos efectivo y uno de los más usados en las investigaciones cualitativas por más de un siglo. Descrita como un *“proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades”* (Kawulich, 2005), además permite percatare de las expresiones no verbales de los implicados, así como sus relaciones, interacciones, comunicación y actividades, lo cual es de gran ayuda para comprender el contexto en el que se desarrolla el fenómeno a estudiar, además de permitir recoger datos tanto cualitativos y cuantitativos.

4.3 Aplicación de instrumentos

El cuestionario “CVT-GOHISALO” y el cuestionario desarrollado para explicar la flexibilidad del teletrabajo, fueron aplicados a los 14 empleados con los que cuenta la empresa (4 directivos, 6 asesores y 4 asistentes), ya que todos trabajan bajo este esquema, pero en porcentajes diferentes. Lo anterior se hizo bajo la autorización de la empresa, solicitando a los trabajadores que contestaran de manera honesta, garantizando el buen uso de la información y que sus respuestas no tendrían consecuencias ni repercusiones en su trabajo. Los cuestionarios fueron entregados de manera impresa durante un plazo de 3 días a cada uno de los empleados explicándoles detalladamente en que consistían los instrumentos, la escala de puntuación y la manera de evaluar, haciendo la aclaración de que se podía contestar con lápiz o bolígrafo.

El tiempo aproximado que tardó cada empleado en contestar ambos cuestionarios fue de 2 horas, acompañándolos en el proceso por si surgía alguna duda. Una vez aplicados ambos cuestionarios, los datos recabados se capturaron en una base de datos en Excel para llevar un mejor control de la información y realizar las gráficas correspondientes para interpretar los resultados. Los datos se obtuvieron sacando el promedio de las respuestas de cada pregunta de acuerdo con la escala de Likert del instrumento, para obtener los valores de cada nivel jerárquico. El proceso de evaluación y de interpretación se realizó con base en las

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

recomendaciones emitidas por cada uno de los desarrolladores de los instrumentos correspondientes.

De igual forma, se encuestó a 134 personas que laboran de manera presencial en sus sitios de trabajo para conocer su percepción respecto a la calidad de vida y al teletrabajo. La encuesta fue aplicada de manera presencial a 45 personas y enviada de manera electrónica a 89. A todos los participantes se les explicó que la información sería utilizada para un estudio de caso referente a la calidad de vida, solicitándoles que contestaran de manera sincera, garantizando su anonimato y el buen uso de la información.

La encuesta se contestó en un promedio de 15 minutos por cada uno de los participantes. Este proceso de distribución a la totalidad de la muestra duró aproximadamente un mes y todas las respuestas fueron conjuntadas en una base de datos en Excel para su control, posteriormente se realizó una regla de tres simple para poder graficar los resultados.

En cuanto a la observación participante, se efectuaron dos estancias, la primera se realizó a partir del día 1º al 20 de diciembre del 2017 en días hábiles, cada día asistiendo 2 horas diarias, excepto el día 19 de diciembre que se cumplió un tiempo aproximado de 12 horas a petición de la empresa.

Durante el periodo que se cumplió en la primera estancia, se colaboró con el despacho en la realización de actividades de tipo legal, administrativo y realizando la búsqueda del marco teórico que le permitiera a la empresa tener una mejor referencia del sistema laboral implementado desde octubre del año 2016.

Se inició con el análisis de la implementación del teletrabajo en la empresa, el estudio de las ventajas y desventajas que pudiera presentar y cómo ha impactado en la calidad de vida de los teletrabajadores.

Asimismo, se inició con la búsqueda de los instrumentos que permitieran evaluar la calidad de vida de los empleados, para lo cual se asistió con los teletrabajadores a realizar múltiples tareas para estar en contacto con su estilo de trabajo, verificar cómo realizan sus labores y cómo impacta en su vida laboral y personal.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La segunda estancia se realizó a partir del día 18 hasta el 30 de junio de 2018 en días hábiles, asistiendo un promedio de 2 horas diarias, para realizar diversas actividades de apoyo a la empresa y complementar la información necesaria para el estudio de caso. Durante la estancia se realizaron actividades de organización de documentos y su correspondiente análisis para clasificar la información por cliente, tipo de procedimiento, así como los ingresos generados durante el tiempo de funcionamiento, con el objetivo de llevar un control adecuado de la contabilidad de la empresa.

Se apoyó a los asesores con la elaboración de procedimientos de adjudicación directa para la contratación de obra pública, así como la adquisición de bienes, con recursos de origen estatal y federal; durante este periodo se tuvo oportunidad de estar en contacto con los teletrabajadores para observar su estilo de trabajo, verificar cómo realizan sus actividades y de qué manera impacta en su vida laboral y personal. También se hicieron trámites administrativos.

Se realizó la aplicación de los instrumentos mencionados, los cuestionarios fueron distribuidos al personal durante 3 días, los cuales fueron contestados por los teletrabajadores y por los directivos de la empresa en la estancia efectuada en el mes de junio del año 2018.

Durante el apoyo que se brindó a los teletrabajadores en sus lugares de trabajo, los cuales son sus domicilios particulares, se pudo observar la manera en la que el teletrabajo ha impactado en su vida laboral y personal.

De igual forma, derivado de la convivencia y trabajo con los teletrabajadores, se logró obtener la información necesaria para la interpretación de la observación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Con el objetivo de poder observar actividades y actitudes, recabar comentarios realizados por los empleados, aplicar los instrumentos y obtener los resultados que permitieran interpretar la relación que existe entre la calidad de vida y el teletrabajo de acuerdo con la categorización “según condiciones de vida + satisfacción con la vida” establecida por Casagrande (2016), considerando diversos factores de índole social, económica, conductual, psicológica y sentimental de los sujetos, se realizaron visitas y dos estancias durante el periodo de diciembre de 2017 a junio de 2018.

Con las estancias y las visitas se logró reunir parte del marco teórico, descrito en el capítulo II del presente estudio de caso, con lo cual se complementó la información de la empresa respecto al teletrabajo para una mayor comprensión por parte de todos los involucrados, permitiendo analizar las ventajas y desventajas de este tipo de relación laboral, así como ampliar la información relativa al teletrabajo y a la calidad de vida, e indagar más en la relación que tiene este tipo de modalidad laboral con la calidad de vida de los empleados, ya que la empresa depende totalmente del capital humano y tecnológico. También, durante ese lapso, se aplicaron los cuestionarios “CVT-GOHISALO” y el de flexibilidad del teletrabajo a los 14 trabajadores de la empresa, mientras se platicó de cada uno de los tópicos y la perspectiva que tenían de cada una de las preguntas o de los temas, en donde todos compartieron algunas anécdotas que fueron posteriormente vertidas en los resultados de ambos instrumentos.

Se inició con la clasificación de la información de la empresa, lo cual permitió llevar un control adecuado para el análisis de sus resultados anuales, la medición de la productividad y de ingresos de la empresa antes y después de la implementación del teletrabajo llevando un mejor control de su información financiera y legal. Lo que tuvo como resultado que se estén realizando planes para la diversificación de los servicios, ofertar obra pública y ampliar la plantilla.

Derivado de las sugerencias realizadas a partir de este estudio de caso, la empresa decidió darse de alta ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) bajo el régimen de personas físicas con actividades empresariales y profesionales, a nombre de uno de los socios fundadores, de quien se omite su nombre ya que desea permanecer en el anonimato. Su

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

actividad económica se encuentra en el rubro de “otros servicios profesionales, científicos y técnicos”. Esto no sólo permitirá poder facturar, sino, además, que la ampliación del giro de la empresa hacia el sector de la construcción sea más fácil, ya que para ejecutar obra pública es necesario emitir facturas.

Se verificó que el despacho ha realizado procedimientos para un total de 68 de los 84 municipios del Estado de Hidalgo, aunque sus clientes no solamente son entes gubernamentales, también se realizan trabajos para particulares, pero destinados a estos mismos municipios; conjuntando un total de 752 procesos realizados hasta el mes de junio del año 2018, obteniendo ingresos durante los 7 años de funcionamiento por la cantidad de \$12,168,894.90, con un promedio de \$1,800,000.00 por año. Toda la información financiera recabada se envió a un contador externo. Los ingresos son variables ya que depende de los recursos públicos autorizados destinados a cada municipio o entidad para la cual se trabaja, por lo que los ingresos mensuales por concepto de comisión de cada teletrabajador, van desde un mínimo de \$20,000.00 hasta \$150,000.00 en épocas altas de trabajo como es el cierre de cada ejercicio fiscal.

El despacho cuenta con gran prestigio a nivel estatal, ya que tanto los directivos como los asesores, son profesionales altamente capacitados en la actividad que desempeñan. Ninguno de sus procedimientos ha sido observado durante las auditorias realizadas por los entes fiscalizadores estatales y federales, lo que les ha creado buena reputación y la captación de nuevos clientes cada año.

Esto ha tenido como resultado que la empresa haya decidido ampliar sus actividades al ramo de la construcción, por lo que se adicionará una dirección para encargarse de la ejecución de la obra pública que lleguen a captar. Este puesto será ocupado por una arquitecta con gran experiencia en este sector, ya que ha laborado en distintas constructoras que trabajan para gobiernos estatales y para gobierno federal. Dado que este cambio se planea llevarlo a cabo a partir del año 2020, se ha pensado en la modificación del nombre comercial de Asesores Hidalgo a Asesores y Constructores de Hidalgo, por lo que ya se inició con el diseño de la publicidad necesaria para dar a conocer la diversificación del negocio.

5.1 Flexibilidad en el teletrabajo

Referente al cuestionario realizado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra para explicar la flexibilidad del teletrabajo fue aplicado a los 14 trabajadores de la empresa objeto del estudio de caso, de los cuales el 64% son del género femenino ya que de los 14 empleados 9 son mujeres, correspondientes a la directora general, la directora administrativa, las 4 asistentes y 3 teletrabajadoras, en este último caso ha servido como una manera de inclusión al mercado laboral al ser madres y poder compaginar su vida laboral con la personal. Durante la observación participante que se realizó en la empresa, se pudo constatar que el teletrabajo les permite realizar sus labores domésticas, acudir a los eventos de sus hijos, ir por ellos a la escuela y ayudarles con las tareas, sin descuidar su trabajo, pero siendo responsables y organizando sus actividades de manera correcta. El 36% restante son hombres, 2 con cargos directivos y 3 teletrabajadores. En cuanto a los puestos directivos la empresa ha tratado de mantener equidad de género.

De acuerdo con la tabla 8, se puede notar que los trabajadores son jóvenes no mayores de 41 años; la trabajadora más joven cuenta con 19 años y el mayor tiene una edad de 41 años, siendo la edad promedio de 30.6 años, conviviendo 3 generaciones: generación “X”, millenials en su mayoría y generación “Y”.

Sin embargo, esto no ha sido causa de conflicto, ya que las reglas están bien establecidas y en cuanto se detecta que existe alguna falla, la directora general lo platica de inmediato con el trabajador que haya incurrido en alguna falta administrativa.

Hasta el momento no se han tenido faltas administrativas graves que conlleven a un despido. Por otra parte, aunque la plantilla es joven, la mayoría cuenta con experiencia laboral en el giro de la empresa y quienes ingresaron a trabajar sin experiencia, han sido debidamente capacitados.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Tabla 8

Edad de los trabajadores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	4	28.57%
26 a 33 años	4	28.57%
34 a 41 años	6	42.86%
Más de 41 años	0	0%

Nota: Elaboración propia.

Como puede observarse en la figura 10, los trabajadores de la empresa se encuentran preparados académicamente, ya que el 64% de la plantilla posee estudios de licenciatura; el 14% de los empleados posee nivel de posgrado al haber estudiado una maestría y el 21% restante, cuenta con estudios de enseñanza superior. Independientemente de su nivel educativo y cargo en la empresa, todos los empleados son capacitados y enviados a cursos referentes a los servicios que el despacho oferta.

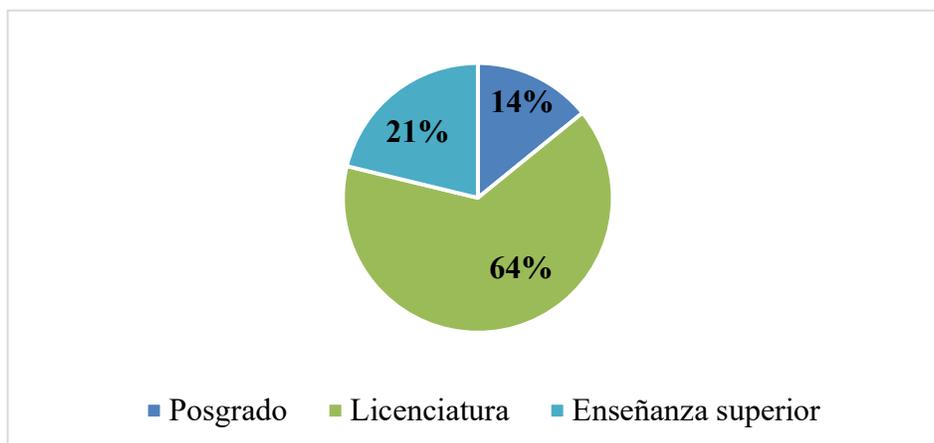


Figura 10: Nivel educativo de los trabajadores

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En la tabla 9, puede apreciarse que 8 de los trabajadores, correspondientes al 57% de la plantilla, cuentan con más de 4 años de experiencia laboral en la institución, lo cual indica que existe un sentido de pertenencia a la misma, situación generada a través de la identificación con los objetivos de la empresa y la satisfacción del personal al tener un buen nivel de calidad de vida y al percatarse que la relación vida laboral/personal es la adecuada e inclusive más alta que en sus trabajos anteriores o de personas conocidas que laboran de manera presencial, de acuerdo a testimonios de los empleados.

Tabla 9

Antigüedad en la empresa

Años laborados	Trabajadores
1 a 3	6
4 a 6	4
7 a 9	4

Nota: Elaboración propia.

Por otro lado, la mitad de los trabajadores laboran bajo una jornada completa mientras que la otra mitad lo hace bajo un esquema de jornada reducida, lo anterior tiene que ver con las actividades que realizan, algunos teletrabajadores sólo dedican jornadas reducidas de trabajo, pero los que tienen mayor número de proyectos, deciden laborar jornadas completas.

Como puede apreciarse en la tabla 10, en cuanto a la distribución de puestos, existen tres niveles en la empresa, de los cuales el 29% corresponde a asistentes; otro 29% corresponde a los directivos y el 43% restante corresponde a los asesores quienes son los teletrabajadores.

Tabla 10

Puesto de trabajo

Puesto	No. de empleados	Porcentaje
Asistente	4	29%
Directivo	4	29%
Asesor	6	43%

Nota: Elaboración propia.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Con base en la tabla 11, puede determinarse que la mayor parte de las actividades por puesto se desempeñan en dos grandes rubros; el área administrativa, en la cual el porcentaje mínimo observado es de 50% y sube hasta el 100% de las actividades de ciertos puestos; y el área de “otros”, dentro de la cual se encuentran los servicios de asesoría, no sólo en los puestos de los teletrabajadores, sino también en 3 directivos quienes igualmente se encargan de actividades de asesoría y revisión de documentos, en el caso de la directora general y del director jurídico estas actividades representan el 50% de su trabajo diario, en el caso del director de relaciones públicas representa un 30%. Asimismo, se puede advertir que las actividades de recursos humanos y marketing cuentan con mínimos porcentajes y la responsabilidad recae en la asistente de la dirección general.

Tabla 11

Actividades por puesto (en porcentaje)

ACTIVIDAD / PUESTO	ASISTENTE 1	ASISTENTE 2	ASISTENTE 3	ASISTENTE 4	DIR. ADMVO.	DIR. GRAL.	DIR. JUR.	DIR. R.P.	TELETRABAJADOR 1	TELETRABAJADOR 2	TELETRABAJADOR 3	TELETRABAJADOR 4	TELETRABAJADOR 5	TELETRABAJADOR 6
GERENCIA						30								
ADMINISTRACIÓN	70	100	100	100	100	20	50	70						
RRHH	20													
MARKETING	10													
OTROS						50	50	30	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 12 se puede observar que los trabajadores distribuyen de manera casi homogénea el tiempo entre sus distintas labores puesto que todos dedican entre el 30% y el 60% de su

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

tiempo a actividades laborales, mientras que el tiempo dedicado a la vida familiar oscila un poco más, ya que va de un 20% a un 50% del tiempo total, mientras que el apartado de otros, en el cual se contemplan actividades recreativas, es también relativamente estable, variando entre un 10% a un 20% del tiempo total, excepto en un caso en donde se dedica el 40% del tiempo, situación que se debe exclusivamente a que esta persona se encuentra realizando estudios. Estos porcentajes, y la percepción de los trabajadores, indican que existe una alta compaginación de la vida laboral y la personal, ya que los empleados no dedican más del 60% de su tiempo al trabajo, siendo este porcentaje mayormente observado por los directivos dadas sus actividades y nivel de responsabilidad.

Tabla 12

Distribución de la Jornada habitual (en porcentaje entre las actividades: Trabajo, Familia y Otros)

PUESTO	% EMPRESA	% VIDA FAMILIAR	% OTROS
ASISTENTE 1	30	30	40
ASISTENTE 2	30	50	20
ASISTENTE 3	60	30	10
ASISTENTE 4	30	50	20
DIR. ADMVO.	60	20	20
DIR. GRAL.	60	30	10
DIR. JUR.	60	30	10
DIR. R.P.	60	30	10
TELETRABAJADOR 1	50	40	10
TELETRABAJADOR 2	30	50	20
TELETRABAJADOR 3	40	50	10
TELETRABAJADOR 4	40	40	20
TELETRABAJADOR 5	50	40	10
TELETRABAJADOR 6	50	40	10

Nota: Elaboración propia.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La tabla 13 permite percatarse que existen dos grandes divisiones en cuanto a la distribución del tiempo dedicado, ya sea al trabajo en la empresa o el dedicado al teletrabajo; por una parte, los teletrabajadores dedican el 100% de su tiempo al teletrabajo, es decir, ellos no necesitan presentarse en una oficina porque sus labores no lo requieren.

En lo que respecta a los trabajadores más “tradicionales” se nota una distribución un tanto homogénea, ya que de los ocho trabajadores de esta clase, tres asistentes dedican 50% de su tiempo laboral en la empresa y el resto al teletrabajo, mientras que los directivos dedican el 60% de su tiempo laboral en la empresa y el resto al teletrabajo; pero existen dos trabajadores que dedican el 90% de su tiempo laboral a estar en la empresa, siendo estos puestos la directora de administración y su asistente, lo anterior debido a sus actividades.

Tabla 13

Distribución del tiempo a realizar dentro y fuera de la empresa durante el proyecto (en porcentaje)

PUESTO	% EMPRESA	% TELETRABAJO
ASISTENTE 1	50	50
ASISTENTE 2	50	50
ASISTENTE 3	90	10
ASISTENTE 4	50	50
DIR. ADMVO.	90	10
DIR. GRAL.	60	40
DIR. JUR.	60	40
DIR. R.P.	60	40
TELETRABAJADOR 1	0	100
TELETRABAJADOR 2	0	100
TELETRABAJADOR 3	0	100
TELETRABAJADOR 4	0	100
TELETRABAJADOR 5	0	100
TELETRABAJADOR 6	0	100

Nota: Elaboración propia.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La tabla 14 muestra que las actividades realizadas por los asistentes y directivos son realizadas en oficina y en su casa, de acuerdo con los porcentajes establecidos en la tabla anterior, y para los trabajadores que realizan teletrabajo todos ellos prefieren realizarlo desde su hogar por distintas cuestiones, lo cual les permite efectuarlo de manera más cómoda y eficiente, así como poder realizar sus actividades personales sin descuidar su trabajo.

Tabla 14

Lugar en el que se efectuará el Teletrabajo

PUESTO	LUGAR DONDE VA A DESARROLLAR EL TELETRABAJO	
ASISTENTE 1	OFICINA	CASA
ASISTENTE 2	OFICINA	CASA
ASISTENTE 3	OFICINA	CASA
ASISTENTE 4	OFICINA	CASA
DIR. ADMVO.	OFICINA	CASA
DIR. GRAL.	OFICINA	CASA
DIR. JUR.	OFICINA	CASA
DIR. R.P.	OFICINA	CASA
TELETRABAJADOR 1		CASA
TELETRABAJADOR 2		CASA
TELETRABAJADOR 3		CASA
TELETRABAJADOR 4		CASA
TELETRABAJADOR 5		CASA
TELETRABAJADOR 6		CASA

Nota: Elaboración propia.

A continuación, se analizan tres tópicos por tipo de trabajador: actividades, ventajas e inconvenientes, los cuales se plasman en la tabla 15, permitiendo diferenciar el punto de vista de los trabajadores de acuerdo con su nivel jerárquico y actividades.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Tabla 15

Actividades, ventajas e inconvenientes del teletrabajo por tipo de trabajador

	Asistentes	Directivos	Teletrabajadores
Actividades	Saber usar computadora	Saber usar computadora	Eficiencia, uso de la computadora
Ventajas	Mejor organización de actividades, mejor forma de trabajo, mejor distribución del tiempo	Tiempo flexible, reducción de costes, aumento de la calidad de vida, mayor productividad, eficiencia	Mejor distribución del tiempo, mejor organización del trabajo, mejor calidad de vida
Inconvenientes	Ninguno, no definición de horarios	Horarios no definidos, menor control sobre los empleados, poca sociabilidad	No hay control de horarios, poca sociabilidad

Nota: Elaboración propia.

Respecto a los asistentes se muestra que todos ellos coinciden en que las actividades conllevan el uso de las TIC's, las ventajas se perciben desde una mejor organización de actividades y del tiempo hasta una mejor forma de trabajar mientras que la única desventaja que se percibe es la indefinición de horarios, lo cual podría ser una dificultad para adaptarse a esta forma de trabajar.

Los asistentes, como se puntualizó en la tabla 13, aplican el teletrabajo de acuerdo a las necesidades de sus jefes directos e incluso de los teletrabajadores, ya que ellos no sólo lo aplican en sus casas, sino en los domicilios tanto de sus jefes como de los teletrabajadores cuando llegan a requerir asistencia de carácter administrativo o su jefe así lo disponga, por alguna eventualidad que se presente, por lo tanto no existe un horario definido para esas actividades, aunque esos gastos son cubiertos por la empresa, esto llega a provocar un desgaste en el empleado.

En lo respectivo a los directivos, se analizan algunas cuestiones distintas a los asistentes, especialmente en las ventajas, como son: la reducción de costos para la empresa, esto visto

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

desde la perspectiva de mayor rango en donde se analizan cuestiones laborales de más jerarquía como son los gastos de operación de la empresa, ya que de acuerdo con los directivos, se generan menos gastos de servicios y mantenimiento; así como una mayor calidad de vida enfocada a cuestiones como satisfacción, comodidad, eficacia, eficiencia, disminución en los niveles de estrés, mejor relación de la vida laboral con la personal y flexibilidad.

También detectan una mayor productividad en los trabajadores puesto que los ingresos de la empresa se han incrementado por el aumento de proyectos gestionados directamente por los teletrabajadores. Lo anterior, derivado del sentido de pertenencia y la motivación que les proporciona la empresa dadas las altas comisiones que perciben por proyecto, la facilidad de manejar su tiempo y la posibilidad de realizar sus actividades desde la comodidad de su domicilio.

Mientras que, en lo que respecta a los inconvenientes consideran que los horarios no definidos y una menor capacidad de control sobre los trabajadores así como la poca sociabilidad son los principales, ya que los proyectos se ajustan a las necesidades de los clientes y se tiene un plazo máximo de 3 días naturales para enviar los trabajos, por lo que al no estar en contacto directo con los asesores no saben a ciencia cierta el porcentaje de avance por día, aunque la línea de mando y la comunicación no se pierden y los objetivos y metas a cumplir son claros, no se tiene un control directo como en una oficina.

De acuerdo con los directivos, al principio de la implementación del teletrabajo, se llegaron a presentar pequeños atrasos en la entrega de los proyectos, pero una vez que los teletrabajadores se ajustaron a la nueva manera de trabajar, las actividades fluyeron de mejor manera. Los directivos aún siguen tratando de mejorar la comunicación y la transferencia de órdenes con todos sus empleados.

En cuanto a los teletrabajadores, la percepción de los tópicos es muy similar a los percibidos por los otros dos grupos de trabajadores, resaltando en las ventajas una mayor calidad de vida, mejor organización del tiempo y del trabajo, ya que como ellos lo expresan, con el simple hecho de organizar bien su tiempo, les permite realizar su trabajo de manera mas

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

eficiente y rápida, contando con mayor tiempo para enfocarse en su vida personal, tanto en actividades con sus familias como recreativas y ocio hasta actividades que permiten continuar con su desarrollo personal y profesional.

En cuanto a las desventajas el no control de horarios nuevamente resulta un inconveniente por el ajuste hacia el nuevo esquema laboral y el hecho de trabajar por proyecto, también remarcan como inconveniente una menor sociabilidad en comparación a la que tenían cuando trabajaban de manera presencial, ya que al encontrarse en una oficina su círculo de amistades se ampliaba, situación que no sucede en el teletrabajo.

Los teletrabajadores manifestaron que al principio esta manera de laborar presentó retos para ellos, principalmente en el aspecto psicológico ya que el hecho de no socializar y romper con la rutina de salir de casa diario, arreglarse para ir a la oficina y tener horarios fijos, los desestabilizó al grado de sentir apatía por levantarse temprano de la cama y esforzarse en su arreglo diario al ya no tener que salir y presentarse en su lugar de trabajo, también representó un reto al momento de organizar su tiempo y actividades, algunos dejaban el trabajo hasta el último día que tenían para entregar y preferían salir a realizar compras, pagos o actividades familiares para no sentir la dificultad de estar la mayor parte del tiempo en casa.

Una vez que lograron organizar su tiempo, actividades y pasaron el periodo de adaptación, esos malestares comenzaron a disminuir y en algunos casos hasta desaparecer. Su actual impresión es que si pudieran elegir en que modalidad trabajar, entre teletrabajo o presencial, escogerían seguir laborando bajo el teletrabajo; sin embargo, todos los empleados destinan un tiempo de su jornada para atender a sus clientes de manera personal si es que así se les solicita, puesto que para la empresa es de gran importancia las relaciones públicas siendo la manera de ampliar su cartera de clientes y los teletrabajadores se encuentran comprometidos con esta situación, ya que a mayor trabajo, mayor es su ingreso mensual, considerando que trabajan y cobran por proyecto.

La perspectiva que los empleados tienen respecto al teletrabajo es positiva. Al principio todos mencionaron presentar algunas molestias tanto físicas como psicológicas, pero estas fueron desapareciendo en su mayoría con el paso del tiempo en lo que se acostumbraron. En

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

específico los seis teletrabajadores, resienten aún el aislamiento y algunos problemas como jaquecas o dolores musculares. Sin embargo, todos coincidieron en no querer regresar a la modalidad presencial y continuar con el teletrabajo porque las ventajas son mayores.

En lo respectivo al sistema de comunicación e información existente en la empresa, los directivos, quienes son a su vez supervisores, coinciden que las estrategias establecidas han sido: el uso de Internet, la implementación de capacitaciones y retroalimentación hacia los propios trabajadores; todos ellos coinciden en que el grado de implementación de la conciliación de la empresa con la vida familiar es total, es decir un valor de 5 de 5 puntos totales, mientras que todos ellos coincidieron igualmente que la implementación del teletrabajo en relación con la vida familiar es de 4, en una escala de valores donde 1 es nada implementado y 5 es totalmente implementado, lo cual equivaldría a un valor de casi totalmente implementado.

Asimismo, todos los supervisores coinciden en afirmar que se han establecido en la institución acuerdos o procedimientos en relación con el teletrabajo y que no han observado riesgos laborales con dicha implementación, lo cual indica que dicho procedimiento se ha desarrollado de manera eficiente, resultando en efectividad y eficiencia, además de acuerdos laborales sólidos con quienes han establecido dicho mecanismo laboral.

De acuerdo con lo anterior, también se derivaron los retos iniciales tales como delegar responsabilidades y la toma de decisiones en las negociaciones que realizan los teletrabajadores con los clientes, dar la confianza a los empleados de demostrar su grado de responsabilidad y compromiso para con el despacho lo cual impacta directamente en el mejoramiento del funcionamiento de la empresa.

En lo concerniente a los aspectos de organización que el instrumento permite analizar, la tabla 16 muestra que en los supervisores existe un gran consenso. En cuanto al rendimiento y calidad del trabajo realizado por los teletrabajadores, los supervisores consideran que este ha aumentado y se encuentran satisfechos, ya que los objetivos y metas que la empresa se propuso fueron alcanzadas e incluso superadas al acrecentar el número de proyectos atraídos tanto por los directivos como por los teletrabajadores, generando mayores ingresos para la

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

empresa y para los empleados. Respecto a la adaptación de los empleados al teletrabajo, los supervisores consideraron que fue buena, aunque el periodo de adaptación conllevó algunos retos tanto para los teletrabajadores como para la empresa, ésta se dio en un periodo relativamente corto, el teletrabajo fue implementado por la empresa en el mes de octubre del año 2016, siendo el primer mes el más difícil en ese proceso, en noviembre los supervisores notaron una notable mejoría y para el mes de diciembre los teletrabajadores ya estaban trabajando de manera satisfactoria de acuerdo a los testimonios tanto de los empleados como de los directivos. La relación de los teletrabajadores para con los asistentes y los directivos también mejoró al no existir conflictos o discusiones provocadas por el estrés. Referente a los ratios que cada supervisor considera importantes, la mayor parte de ellos coinciden en los fundamentales como la productividad, costes, resultados y calidad del trabajador.

Tabla 16

Tópicos sobre organización a evaluar por los supervisores

Tópico	Supervisores
Valoración de la calidad del trabajo realizado por el teletrabajador	Muy satisfechos
Valoración de la cantidad de trabajo realizado por el teletrabajador	Aumentó, pero resultó asumible
El rendimiento del teletrabajador	Ha aumentado mucho
Adaptación del teletrabajador a la nueva forma de trabajo	Muy buena
La relación del teletrabajador con el resto de los trabajadores	Ha mejorado
La relación del teletrabajador con la organización (supervisor, dirección...)	Ha mejorado

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

<p>Que ratios considera importante evaluar el desarrollo de este proyecto (señale uno o varios con una "x")</p>	<p>Productividad, costes, resultados teletrabajador, calidad teletrabajador, horas perdidas por falta de información digitalizada</p>
--	---

Nota: Elaboración propia.

En lo respectivo a temas sobre la labor propia de los directivos denominada “supervisión”, también se observa homogeneidad en la percepción de los tópicos como se muestra en la tabla 17.

Tabla 17

Tópicos sobre supervisor a evaluar por los supervisores

Tópico	Supervisores
<p>¿Se ha sentido confuso en la gestión del teletrabajador?</p>	<p>Nunca</p>
<p>¿Cree que con email/teléfono es suficiente para realizar correctamente el trabajo asignado?</p>	<p>Habitualmente</p>
<p>Valoración del funcionamiento del proceso de teletrabajo</p>	<p>Muy satisfecho</p>

Nota: Elaboración propia.

En lo referente a la valoración del funcionamiento de los medios técnicos (ordenador y conexión al servidor, a internet), la percepción de los directivos se divide, ya que mientras dos de ellos se consideran muy satisfechos con el funcionamiento de los medios técnicos otros dos sólo se consideran satisfechos, lo cual indica que dependiendo de la percepción de los supervisores de acuerdo con su entorno laboral determina la visión sobre la mecánica tecnológica sobre el proceso de teletrabajo.

5.2 Calidad de vida en el teletrabajo

Por otra parte, el Instrumento para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO” fue distribuido a los 14 trabajadores de la empresa y se obtuvieron datos de acuerdo con el promedio en el nivel de satisfacción, frecuencia de actividades o factores que inciden en la empresa, nivel de concordancia y nivel de compromiso.

5.2.1 Satisfacción

De acuerdo con las figuras 11 y 12, se puede observar la media de acuerdo con el nivel de satisfacción de tópicos referentes a la calidad de vida. El promedio se obtuvo considerando la puntuación de 0 para “nada satisfecho” al 4 para una “máxima satisfacción”.

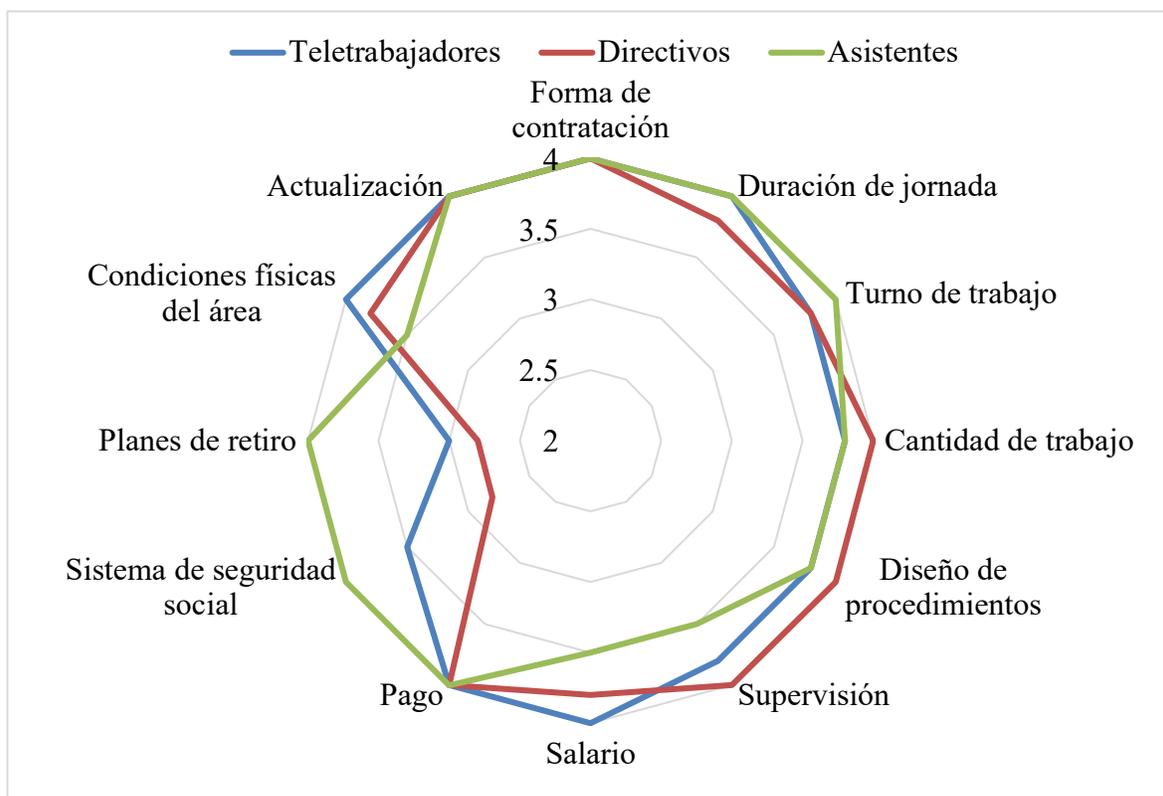


Figura 11: Promedio del grado de satisfacción de las condiciones generales de trabajo

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

La totalidad de la plantilla, tanto asistentes, directivos y teletrabajadores, se encuentra completamente satisfecha con la forma de contratación que tiene en este momento, pese a que no se cuenta con prestaciones de ley y algunos trabajadores no tienen sueldo base, ya que los ingresos son de acuerdo con los proyectos que consigue cada uno de los teletrabajadores o que trabajan en conjunto con los directivos. Los únicos que cuentan con sueldo base son los asistentes. Sin embargo, tanto los directivos como los teletrabajadores también se encuentran totalmente satisfechos con su contratación puesto que los ingresos son con base a porcentajes y suelen ser altos. El Director General puntualizó lo siguiente:

“No se tienen prestaciones de ley ya que hacienda y el seguro son “asfixiantes” para las empresas; sin embargo, se trata de contrarrestar esta situación otorgando comisiones muy altas a los empleados, a excepción de los asistentes, ellas si tienen sueldo base. Las comisiones tanto para los teletrabajadores, como para los directivos van del 20% al 50% de lo que se cobra por cada contrato, considerando que la empresa cobra el 1% del monto total de la obra en la cual se realizan los trámites legales, además se les apoya en todos los aspectos con permisos, descansos por enfermedad, algunos gastos médicos, vacaciones, aguinaldo, bonos, etc.”.

Con respecto a la duración de la jornada laboral, los teletrabajadores, los asistentes y tres directivos, se encuentran totalmente satisfechos con sus jornadas laborales siendo en algunos casos reducidas y otras completas, sin embargo, un empleado (director jurídico), no se encuentra plenamente satisfecho con este aspecto, indicando que solo está *“muy satisfecho”*. Esto se debe, de acuerdo con lo expresado por el directivo, a que no tiene un horario definido, por lo que la jornada laboral puede durar más de 8 horas a final de año cuando el trabajo aumenta.

Referente al turno de trabajo que tienen asignado, tanto un teletrabajador como el director jurídico, se encuentran *“muy satisfechos”*, externando ambos empleados que esto es debido a la no definición de horarios y a la carga de trabajo que existe en temporada alta. En el caso del teletrabajador, aunque éste acomoda sus horarios de acuerdo con sus necesidades, cuando el trabajo aumenta llega a tener un promedio de 10 proyectos diarios, lo cual significa trabajar

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

la mayor parte del día para poder entregar a tiempo, no obstante, el grado de satisfacción es alto debido al ingreso obtenido. Éste último comentó que:

“No me molesta trabajar casi todo el día en temporada alta, es el mismo tiempo que trabajaba en mi trabajo anterior en oficina, estaba todo el día y el sueldo no era bueno, además era difícil que me dieran permiso de salir, no podía hacer pagos, ir a eventos de mis hijos, hacer trámites, etc., aquí hay días que sólo trabajo una hora, y aunque cuando hay mucho trabajo estoy casi todo el día trabajando, hay ocasiones en las que gano en un mes lo que antes ganaba en un año”.

Relativo a la cantidad de trabajo que se realiza, el grado de satisfacción no se encuentra al 100%. Tanto un asistente como un teletrabajador, no se encuentran plenamente satisfechos debido a la cantidad de trabajo que existe principalmente en dos temporadas, a final de año por ser mucho y a principio de año por ser muy poco, en el primer caso aunque la carga de trabajo es manejable, se llega a trabajar muchas horas para poder cumplir con los compromisos pactados con los clientes; en el segundo caso, ya que la empresa depende totalmente de los recursos públicos autorizados a los municipios del estado, los primeros meses de cada año el trabajo disminuye considerablemente, por lo que se llega a tener en promedio 2 o 3 proyectos mensuales.

Con respecto al grado de satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar el trabajo, sólo dos trabajadores (un teletrabajador y un asistente), no se encuentran completamente satisfechos. En este aspecto, todos los directivos están totalmente satisfechos.

En cuanto al nivel de satisfacción que se tiene con respecto al proceso que se sigue para supervisar el trabajo, tres trabajadores (un teletrabajador y dos asistentes), presentan un grado de satisfacción menor al máximo, ya que los directivos líderes de cada proyecto realizan una revisión exhaustiva de la documentación entregada o del trámite administrativo consecuente, lo que hace que los trabajadores opinen que aún no se tiene plena confianza en su experiencia y capacidades.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Concerniente al grado de satisfacción con respecto al salario que tienen, un directivo y dos asistentes, no se encuentran plenamente satisfechos con el salario percibido. En el caso de los asistentes, reciben un sueldo fijo semanal, sin embargo, al no contar con prestaciones de ley, exponen que su ingreso podría ser un poco más alto considerando que ellos no están al 100% en la modalidad de teletrabajo y realizan algunos gastos propios al ir a laborar. En el caso del director jurídico, sus ingresos son menores a los de los otros tres directivos, ya que su cartera de clientes es menor, aunque el director general expuso que es responsabilidad de cada uno atraer más clientes y proyectos.

Los asesores no cuentan con un sueldo base ni prestaciones de ley; sin embargo, a raíz de la aplicación de los dos cuestionarios, mientras contestaban y daban su punto de vista de cada tópico, los trabajadores externaron estar satisfechos con su trabajo y la manera en la que el despacho los trata, ya que pueden laborar desde su domicilio en el horario que ellos establezcan, lo que les permite tener un equilibrio entre su vida laboral y la personal.

Con respecto al comparativo de su pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conocen, los empleados tienen un grado alto de satisfacción debido a que han observado los bajos salarios que se perciben a nivel estatal. Los asistentes comentaron que reciben un sueldo similar a los estándares de la ciudad, con la ventaja de tener mayor flexibilidad y calidad de vida en comparación con otros empleos. En el caso de los teletrabajadores y de los directivos, los sueldos son muy superiores a los que percibían en sus trabajos anteriores y a los que ganan otras personas que conocen en niveles tácticos o estratégicos tanto en la iniciativa privada como en la administración pública.

En lo que respecta al grado de satisfacción en cuanto al sistema de seguridad social, cinco trabajadores (dos directivos y tres teletrabajadores) no se encuentran plenamente satisfechos, incluso existe nula satisfacción en una de las respuestas de los empleados, ya que no cuentan con ningún sistema de seguridad social, no obstante, existe un porcentaje de satisfacción alto ya que la empresa, en el afán de que este tipo de servicios puedan ser cubiertos por los empleados cuando lo requieran, otorga comisiones muy altas por cada proyecto desarrollado, además de los permisos de descanso que sean necesarios para que el trabajador recupere su salud. En el caso de los asistentes, la empresa realiza aportaciones en efectivo para cubrir

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

algunos gastos médicos que se presenten. Es la manera en la que la compañía trata de compensar de manera significativa la falta de prestaciones de ley.

Al igual que en el apartado anterior, referente a la satisfacción con respecto a los planes de retiro existe un grado menor de satisfacción por la misma causal, no se cuenta con planes de retiro por no tener prestaciones de ley, aunque la empresa trata de solventar esto con pagos muy altos por el desarrollo de cada proyecto.

En relación con el grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas del área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.), tres trabajadores (un directivo y dos asistentes), no se encuentran plenamente satisfechos con las mismas, ya que la oficina en donde laboran de manera presencial es un espacio reducido, caso contrario al de los teletrabajadores ya que todos muestran un grado máximo de satisfacción al encontrarse en su casa laborando y puesto que la empresa los dotó del equipo y mobiliario necesario para desarrollar sus encomiendas.

En lo concerniente a la satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que brinda la institución, la totalidad de los trabajadores encuestados muestra una plena satisfacción, ya que la empresa se encuentra en preparación y actualización constante.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

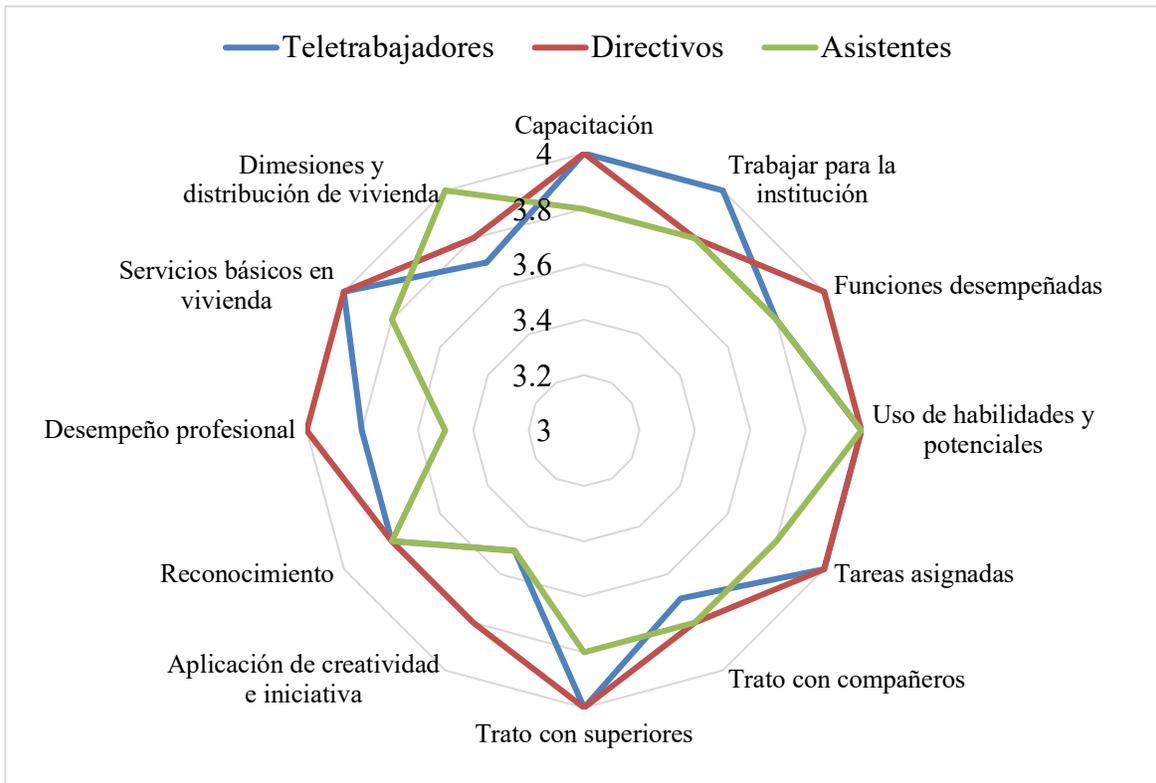


Figura 12. Promedio del grado de satisfacción de actitudes y aptitudes

En lo referido al grado de satisfacción por el tipo de capacitación recibida por parte de la empresa, solamente un trabajador con el cargo de asistente, no se encuentra plenamente satisfecho, lo anterior por su nivel, puesto que los teletrabajadores y los directivos son los que reciben más capacitación derivado del tipo de trabajo que realizan, ya que el giro de la empresa es legal y el grado de responsabilidad es más alto. Sin embargo, la asistente expresa que, aunque se encuentra satisfecha, quisiera recibir más capacitación de tipo legal para que una vez culminando sus estudios profesionales pueda acceder a un puesto más alto dentro de la institución.

Referente al grado de satisfacción por trabajar en la empresa, comparativamente con otras instituciones, es plenamente satisfactorio, excepto para dos trabajadores (director jurídico y un asistente), quienes se encuentran muy satisfechos. Como se mencionó anteriormente, el directivo cuenta con un ingreso inferior al de sus homólogos, por tener una cartera de clientes menor. En el caso del asistente, esta percepción se centra en el hecho de no contar con prestaciones de ley, no obstante, la satisfacción se encuentra en un nivel alto al comparar la

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

calidad de vida que tenían en trabajos anteriores y en trabajos similares pero que se desarrollan de manera presencial, comentando que:

“No estoy totalmente satisfecha porque no tengo prestaciones de ley, pero si me encuentro a gusto trabajando aquí. En mi trabajo anterior tenía que estar 8 horas diarias, y los sábados también trabajaba, aquí hay días que solo voy a ingresar documentos y si no hay nada más que hacer tengo el día libre y me pagan el día completo, o hay días que puedo trabajar desde mi casa. Cuando me enfermo me dan permiso de faltar hasta que me sienta bien, me apoyan con algunos gastos médicos y de alimentación, aprendo mucho de mi jefa y tengo opciones de crecimiento si me sigo preparando”.

Con relación a las funciones que desempeñan los trabajadores en esa institución, 2 empleados (un asistente y un teletrabajador), se encuentra muy satisfechos, en comparación del resto de la plantilla que tiene una máxima satisfacción. Esto se debe, de acuerdo con lo expresado por ambos empleados, a la carga de trabajo que llega a haber en temporada alta.

En cuanto al grado satisfacción por el uso que hacen en este trabajo de sus habilidades y potenciales todos los trabajadores se encuentran plenamente satisfechos, ya que la opinión general es que es un empleo que requiere de un alto grado de conocimientos y que su capacidad intelectual se explota al máximo en cada uno de los proyectos y asesorías que otorgan a sus clientes.

En lo que respecta al grado de satisfacción en la realización de las tareas asignadas, solamente un trabajador con cargo de asistente se muestra no totalmente satisfecho. De acuerdo con lo comentado por el empleado, lo anterior es porque además de apoyar en las actividades del director, también tiene que ayudar en algunas ocasiones a los teletrabajadores, sin embargo, su nivel de satisfacción es alto.

En lo concerniente al grado de satisfacción que sienten del trato que tienen con sus compañeros de trabajo, un asistente, un directivo y dos teletrabajadores, no se encuentran totalmente satisfechos con el mismo, ya que por el teletrabajo no existe sociabilización con los compañeros. La comunicación es vertical de directivos a teletrabajadores y asistentes, los asistentes ocasionalmente apoyan a los teletrabajadores y entre teletrabajadores la

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

convivencia es mínima. Aun así, el grado de satisfacción es alto debido a que si existe una debida comunicación entre el personal.

En lo referente al grado de satisfacción que tienen los empleados con respecto al trato de sus superiores, solamente un trabajador (un asistente) se encuentra muy satisfecho, al contrario de sus compañeros quienes tienen una máxima satisfacción. El asistente comenta que en algunas ocasiones su carga de trabajo es superior al de los demás asistentes, motivo por el cual no se encuentra plenamente satisfecho.

Respecto a la satisfacción que sienten en relación con las oportunidades que tienen para aplicar su creatividad e iniciativa en el trabajo, seis de los catorce empleados, no se encuentran plenamente satisfechos, siendo hasta ahora la mayor carencia que perciben los trabajadores de la empresa. Aunque como lo indican, esto es debido al giro de la empresa, ya que al trabajar con leyes no se tiene cabida para creatividad, si bien muestran un grado muy satisfactorio es por la oportunidad de aplicar iniciativa al momento de captar más clientes y proyectos, así como realizar recomendaciones para el mejor desempeño de la empresa.

En cuanto a la percepción sobre el reconocimiento que reciben de otras personas por su trabajo, solamente tres trabajadores (un teletrabajador, un directivo y un asistente) no se encuentran plenamente satisfechos con el tópico, no obstante, se sienten muy satisfechos, aunque creen que podría haber más reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos.

En lo relativo a la satisfacción de los trabajadores ante su desempeño profesional dentro de la empresa, tres empleados no se encuentran plenamente satisfechos con el mismo, siendo el caso de un teletrabajador y dos asistentes. Lo anterior se da como consecuencia de no estar ejerciendo su profesión, a pesar de ser un despacho jurídico, no todos los empleados son abogados, ya que la materia en la que se especializan es en obra pública y varios trabajadores adquirieron conocimientos derivado de la experiencia de haber laborado durante muchos años en la administración pública en el área correspondiente a ese tema.

Referente a la calidad de los servicios básicos en la vivienda de los trabajadores, solamente un empleado (asistente), no se encuentra plenamente satisfecho con ellos, ya que en su

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

testimonio cuenta que tiene poco tiempo de haberse independizado del seno familiar, por lo que aún se encuentra en fase de adaptación y esto se refleja en su situación económica.

Con respecto a la satisfacción en cuanto a las dimensiones y distribución de su vivienda en relación con el tamaño de la familia, tres trabajadores (un directivo y dos teletrabajadores) no se encuentran plenamente satisfechos con el tópico cuestionado. Si bien se encuentran muy satisfechos con este tema, los tres empleados tienen hijos menores de edad, por lo que desean contar con una vivienda más grande para el futuro.

5.2.2 Frecuencia de actividades o factores que inciden en la empresa

En cuanto a la frecuencia de ciertas actividades y factores que afectan directamente a la empresa, en las figuras 13, 14, 15 y 16, se puede observar la media de acuerdo con diversos tópicos. El promedio se consideró con la puntuación de 0 para “nunca” al 4 para “siempre”.

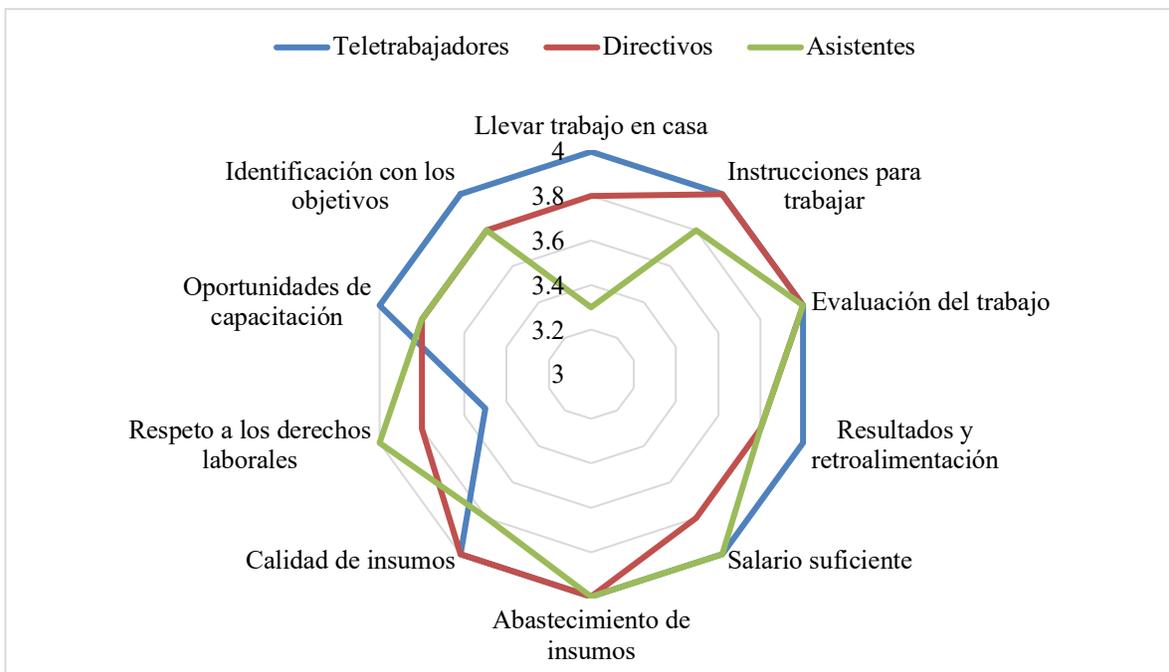


Figura 13: Promedio de la frecuencia de actividades

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En relación con la necesidad de llevar trabajo a casa, diez trabajadores respondieron que *siempre*, mientras que tres asistentes respondieron que casi nunca y un directivo respondió que casi siempre. Lo anterior obedece a que el personal que tiene las frecuencias más altas, son los que realizan teletrabajo en su totalidad o mayormente, como es el caso de los directivos.

Concerniente a la pregunta de si se les ha indicado a los trabajadores de manera clara y precisa la forma en que deben realizar su trabajo, trece empleados afirman que siempre se les hace esa indicación, salvo un trabajador (asistente) quien indicó que casi siempre, de acuerdo con lo expresado por el asistente, tiene la impresión de que algunas órdenes son ambiguas y no están totalmente claras algunas de sus funciones. Sin embargo, la totalidad de los trabajadores consideran que siempre se les da a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que se siguen en la realización del trabajo.

Por otra parte, dos trabajadores (un asistente y un directivo) consideran que casi siempre reciben los resultados de la supervisión de su trabajo en forma de retroalimentación, dado que en algunas ocasiones esta metodología no se ha presentado o no de manera clara para entender cuales son los errores que se han cometido. El restante considera que siempre reciben retroalimentación.

Relativo a la pregunta acerca de si el salario percibido es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas, solamente un trabajador (directivo) considera que esto ocurre casi siempre. En el caso particular del director jurídico, como ya se ha mencionado anteriormente, la cartera de clientes es menor y en consecuencia son menores los proyectos que desarrolla, siendo la causa de esta percepción. El resto de los empleados considera que su salario siempre cubre sus necesidades básicas.

En lo referente a la pregunta sobre si los trabajadores reciben en cantidad suficiente los insumos necesarios para realizar sus actividades laborales, la totalidad de los trabajadores afirma que esto ocurre siempre ya que la empresa les ha dotado de equipo, mobiliario e insumos para realizar sus actividades, tanto en oficina como en sus domicilios, lo cual se considera prioritario para tener contacto con los clientes y poder realizar los proyectos de

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

manera rápida, eficaz y eficiente. La compañía trata de generar la menor cantidad posible de desperdicio, por que se le da relevancia al trabajo realizado en computadora y a través de internet.

En lo que respecta a la percepción de los trabajadores sobre si consideran que la calidad de los insumos que reciben para la realización de sus actividades laborales es la requerida, solamente un trabajador (asistente) considera que esto acontece casi siempre.

De igual forma se advierte que un directivo y dos teletrabajadores, consideran que casi siempre se respetan los derechos laborales en la empresa, por no contar con prestaciones de ley; no obstante, están conscientes de que la empresa paga comisiones altas para cubrir este tipo de necesidades, aún así estos empleados expresan que les gustaría tener dichas prestaciones como una manera de asegurar su futuro.

Asimismo, dos trabajadores (un asistente y un directivo), consideran que casi siempre tienen las mismas oportunidades que los compañeros en su misma categoría laboral de acceder a cursos de capacitación. A pesar de que para la empresa es importante la constante capacitación, es cierto que la mayoría no puede acceder a todos los cursos, principalmente por cuestiones económicas, ya que los cursos suelen ser caros, por lo que la empresa manda al personal con más experiencia para que estos a su vez bajen los conocimientos a sus compañeros.

Igualmente, dos trabajadores (un asistente y un directivo) consideran que casi siempre se sienten identificados con los objetivos de la institución, mientras que el resto de la plantilla siempre se siente identificado. La empresa no tiene plasmados los objetivos que persigue, no cuentan con un manual en donde se les explique de manera clara a los empleados, no obstante, la dirección general lo comunica de manera verbal a todos los empleados, pudiendo quedar abierto a ambigüedades, como el del caso que nos ocupa. El Director General expresó que:

“Cuando iniciamos la empresa, no nos preocupamos por hacer un plan de negocios, plasmar misión, visión, objetivos en un papel y ponerla en un pizarrón, todos estábamos conscientes de que debíamos trabajar y ser los mejores porque teníamos la experiencia para hacerlo, eso siempre se ha platicado con el personal, aunque éramos menos, entiendo que

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

es un proceso que se debe hacer porque hay más personal y tenemos planes para expandir la empresa, en algún momento va a ser indispensable tenerlo plasmado”.

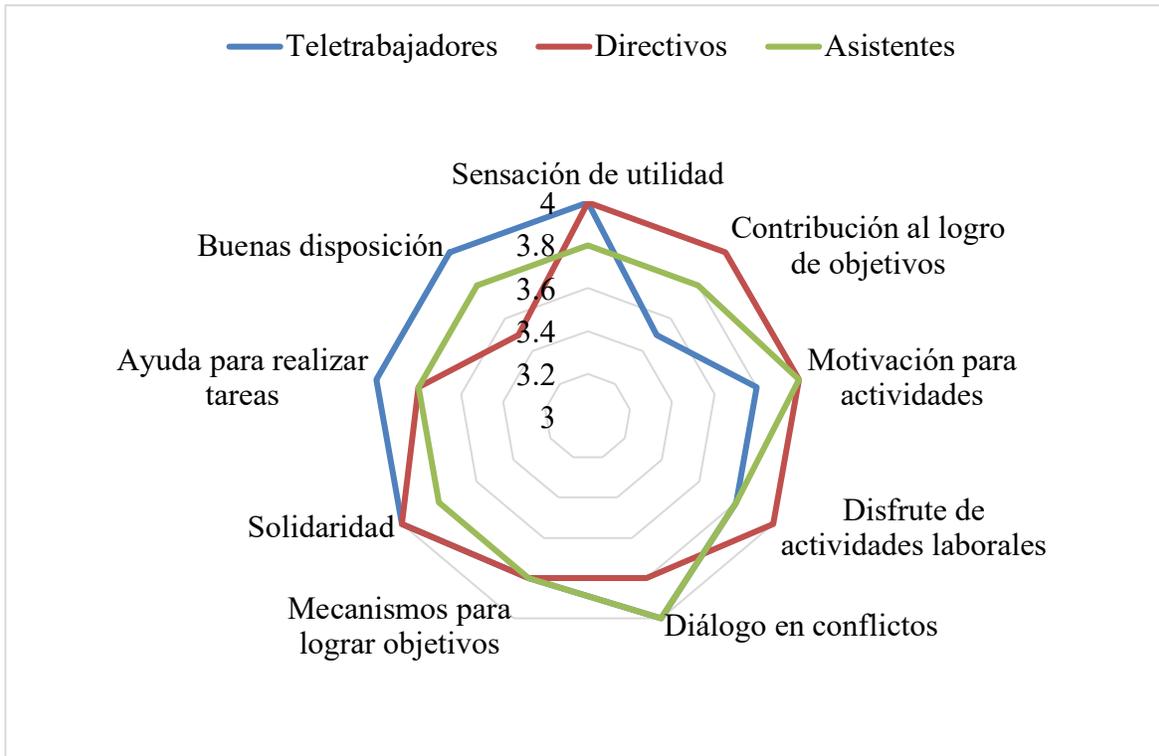


Figura 14. Promedio de la frecuencia de factores que afectan a los empleados

En cuanto a la percepción de los trabajadores sobre la utilidad de su trabajo para otras personas, la mayoría de los empleados tiene esta percepción siempre, sin embargo, un asistente cree que esto ocurre casi siempre. Esta opinión se da en el empleado debido a las llamadas de atención recibidas por parte de su jefe inmediato, siendo que algunas instrucciones no le quedan claras y se han presentado problemas de incumplimiento en la empresa.

De igual forma, cuatro trabajadores, correspondiente a un asistente y tres teletrabajadores, consideran que casi siempre su trabajo contribuye al logro de los objetivos comunes de sus compañeros de trabajo, ya que aunque los proyectos se desarrollan y elaboran en pares, un directivo y un teletrabajador, con el apoyo de un asistente, las tareas se encuentran definidas

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

sin que tengan que involucrarse más trabajadores, salvo cuando se requiere unificar criterios legales, que es cuando existe mayor comunicación y cooperación entre compañeros.

En lo que respecta a la motivación para estar activos en el trabajo, solo un teletrabajador se siente motivado casi siempre. El empleado lo atribuye a estar en su domicilio la mayor parte de la jornada laboral, aunque su trabajo implica un gran esfuerzo intelectual y tiene la facilidad de realizar las actividades que sean necesarias para activarse, en algunas ocasiones presenta cansancio mental y físico.

Referente a la pregunta de si los trabajadores disfrutan usando sus habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias, solo dos trabajadores (un asistente y un teletrabajador) consideran que esto sucede casi siempre. En este caso el asistente comenta que sigue instrucciones y aunque sí desarrolla sus habilidades y destrezas, en ocasiones tiene que realizar sus funciones tal y como lo indica su jefe inmediato sin que haya cabida a demostrar esas aptitudes. En el caso del teletrabajador comenta que todo depende en gran parte de las instrucciones del director con el que le toque desarrollar un proyecto.

En lo relativo a la resolución de conflictos mediante el diálogo, solo un trabajador (directivo) considera que esto sucede casi siempre, ya que existen momentos en los que no se puede dialogar con el director general, provocando disgustos para ambas partes.

En lo concerniente a la pregunta sobre si los trabajadores buscan los mecanismos para quitar los obstáculos que identifican para lograr sus objetivos y metas, tres trabajadores (un asistente, un directivo y un teletrabajador) consideran que esto sucede casi siempre, lo anterior lo atribuyen a que la dirección general se encarga de esos asuntos cuando ellos no pueden hacerlo, por lo que no es necesario que ellos los busquen siempre.

En cuanto a la pregunta sobre si cuando se presentan problemas en el trabajo reciben muestras de solidaridad por parte de los compañeros, solamente un trabajador (asistente) opina que esto sucede casi siempre. En la empresa se puede observar un nivel alto de compañerismo aún a pesar del teletrabajo, en donde todos los empleados están unidos por lazos de amistad, en cuanto se presenta un problema, duda, etc., los compañeros reciben apoyo por parte de los

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

demás y en mayor medida por parte de los directivos, quienes han expresado que el recurso más importante con el que cuenta la empresa es el capital humano.

Con respecto a la pregunta sobre si los trabajadores obtienen ayuda de sus compañeros para realizar sus tareas cuando tienen dificultad para cumplirlas, dos asistentes y un directivo piensan que esto sucede casi siempre. La percepción de la generalidad de los empleados es que cuando existe alguna duda o cualquier situación que les complique desarrollar una tarea, pueden apoyarse en sus demás compañeros o en los directivos para resolverlo. En el caso de los 3 empleados mencionados, los dos asistentes mencionan que es debido a la naturaleza propia de sus actividades, y en el caso del directivo es porque hay actividades propias de su área y su perfil que no pueden realizar los demás empleados.

Con relación a si existe buena disposición de los subordinados para desempeñar actividades laborales y resolver problemas, tres trabajadores (un asistente y dos directivos) mencionaron que casi siempre. Desde la percepción de los directivos, algunas ocasiones son ellos los que tienen que resolver problemas ocasionados por errores en el desempeño de los trabajadores. Desde el punto de vista del asistente como subordinado, expresa que la falta de diseños de puestos en donde tengan claras sus actividades complica en algunas ocasiones ese proceso. Sin embargo, las actividades se realizan de manera rápida y correcta en la mayoría de las ocasiones dada la experiencia de los empleados.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

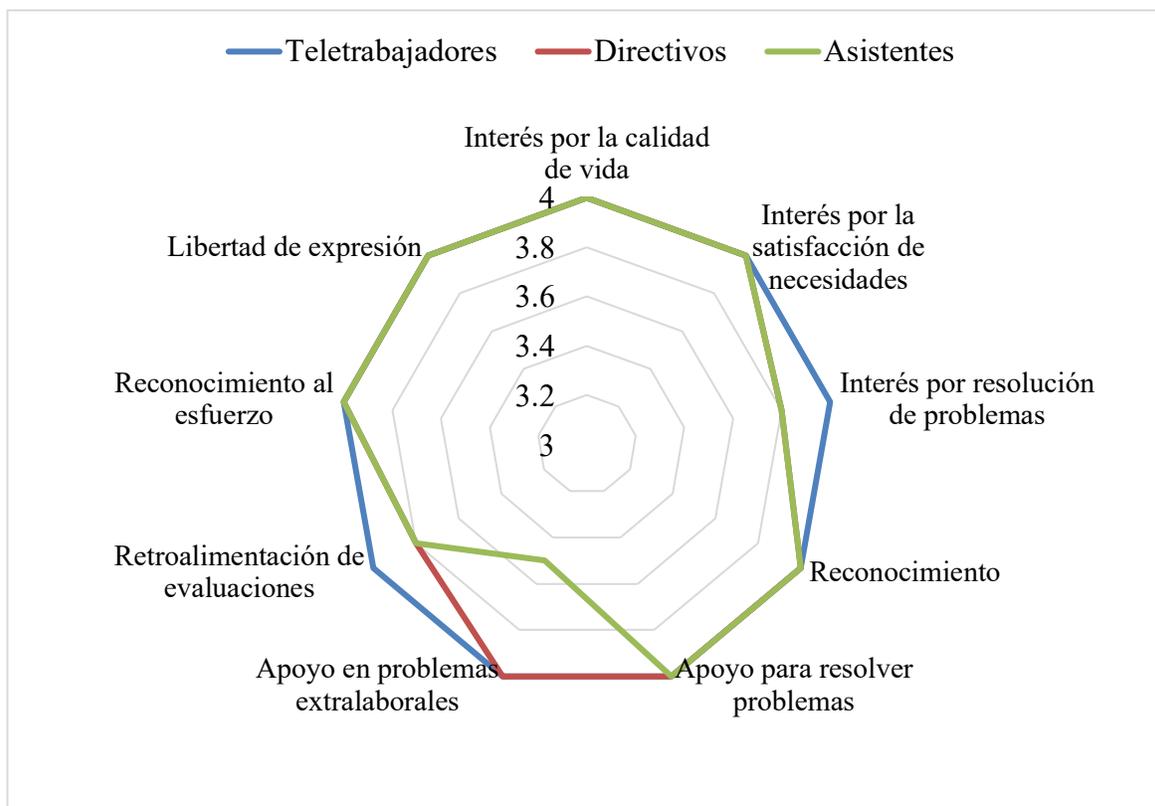


Figura 15. Promedio de la frecuencia de factores que afectan a la empresa

En cuanto a la pregunta de si el jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores, todos los empleados mencionaron que esto siempre sucede. La dirección general ha tratado de todas las maneras posibles de mantener la calidad de vida de sus empleados con compensaciones altas e incentivos monetarios, por ejemplo, cuando es temporada alta de trabajo, los asistentes perciben el doble de su sueldo semanal. De igual forma, otorgan los permisos que los empleados solicitan sin importar el motivo por el cual se requiera, además se permite que los empleados a nivel táctico y estratégico elijan su horario de trabajo, esto no sucede así con los asistentes ya que apoyan a los directivos y teletrabajadores y se tienen que ajustar a los horarios que ellos dispongan, no obstante no existen penalizaciones por llegar tarde, incluso cuando es temporada baja, han habido ocasiones en las que los asistente laboran 1 hora al día y aún así perciben su sueldo semanal integro. Para la empresa es de suma importancia la calidad de vida de los empleados y que mantengan una relación sana entre su vida laboral y personal. Al respecto, el Director General, manifestó que:

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

“Cuando eres subordinado y requieres permisos, o te enfermas, o no te dejan trabajar a tu ritmo, hay presión, debes estar todo el día en el mismo lugar, te fiscalizan personas que no saben del tema porque están en posiciones altas por compadrazgo, cuestiones más políticas que por capacidades, etc., te das cuenta de que esa no es la manera correcta de trabajar, llega un punto en el haces todo por inercia y no por ganas de hacerlo, trabajas no por gusto sino por necesidad. Cuando se creó esta empresa se hizo con la intención de no vivir ni hacer vivir a los demás ese tipo de situaciones. Se consideró al teletrabajo como una manera de que fuéramos dueños de nuestro tiempo y trabajáramos a nuestro propio ritmo, que no existiera en ninguna circunstancia acoso laboral y se diera prioridad a las necesidades de las personas. Cuando te sientes bien en un trabajo, rindes más”.

De igual forma en lo referente a la pregunta de si el jefe inmediato se interesa por la satisfacción de las necesidades, todos los trabajadores afirmaron que eso siempre sucede. La dirección general de la empresa se conduce bajo la ideología de que las necesidades de los trabajadores son prioritarias por tratarse de la parte medular de la compañía, es por esta razón que se insta a todos los empleados a actuar con empatía y respeto ante las necesidades de los demás.

En lo referente a la pregunta sobre si el jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas del área laboral, solo dos trabajadores (un asistente y un directivo) consideran que eso acontece casi siempre. En lo que respecta al asistente, éste expresa que el directivo del cual depende se encuentra principalmente ocupado en su área y la del teletrabajador con quien elabora los proyectos, por lo que no siempre se encuentra al pendiente cuando llega a presentarse algún problema en sus actividades. En el caso del directivo comenta que la empresa ha sido mas correctiva que preventiva en cuanto a los problemas que se llegan a suscitar en alguna área.

Por otra parte, todos los trabajadores consideran que siempre cuentan con el reconocimiento de su jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien su trabajo, representando una motivación importante y lo cual se ve reflejado en incentivos.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En lo que respecta a la pregunta sobre si se cuenta con el apoyo del jefe para resolver problemas y simplificar la realización de las tareas, todos los trabajadores respondieron que eso sucede siempre. Aunque como se comentó anteriormente, la empresa no suele prestar la debida atención en prevenir, suele resolver de manera rápida y certera cualquier incidente que se presente, así como realizar los cambios necesarios para optimizar tareas. Ésta fue una de las razones por las cuales se implementó el teletrabajo.

De acuerdo con la percepción de los trabajadores cuando tienen problemas extralaborales que afecten su trabajo, su jefe está dispuesto a ayudarlos, el 100% de la plantilla contestó que esto siempre es así, ya sea que requieran permisos, algún adelanto de su pago o inclusive si la problemática es de índole económica, se les dan proyectos extras para que puedan hacer frente a cualquier situación. En general todos los empleados son empáticos con sus compañeros de trabajo y buscan apoyarse cuando se enfrentan a alguna problemática personal. Lo anterior sin perder de vista los objetivos que se tienen plasmados. En ninguna circunstancia los proyectos se atrasan, si algún empleado no puede realizarlo por alguna situación extralaboral, los directivos se encargan de terminar el trabajo para presentar resultados a sus clientes en tiempo y forma.

En lo que respecta a si se recibe retroalimentación por parte de compañeros y superiores en cuanto a las evaluaciones que hacen del trabajo, un asistente y un directivo mencionan que esto sucede casi siempre, ya que en algunas ocasiones no se realiza por la carga de trabajo.

En lo referente a la pregunta de si la institución reconoce los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción, todos los trabajadores reconocen que esto sucede siempre, más aún con los planes de crecimiento que la empresa tiene en puerta, todos los empleados saben que tienen la oportunidad de ser promocionados a mejores cargos de acuerdo con su desempeño. Algo que los trabajadores reconocen es que no existen preferencias ni “compadrazgos” dentro de la empresa.

Por su parte, la percepción de los trabajadores sobre el cuestionamiento de si tienen libertad para expresar sus opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias por parte de sus jefes, todos los empleados consideran que esto ocurre siempre y que pueden hablar franca y

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

abiertamente con sus superiores cuando tienen algún desacuerdo o cuando se presenta la oportunidad de dar a conocer alguna iniciativa para mejorar sus actividades.

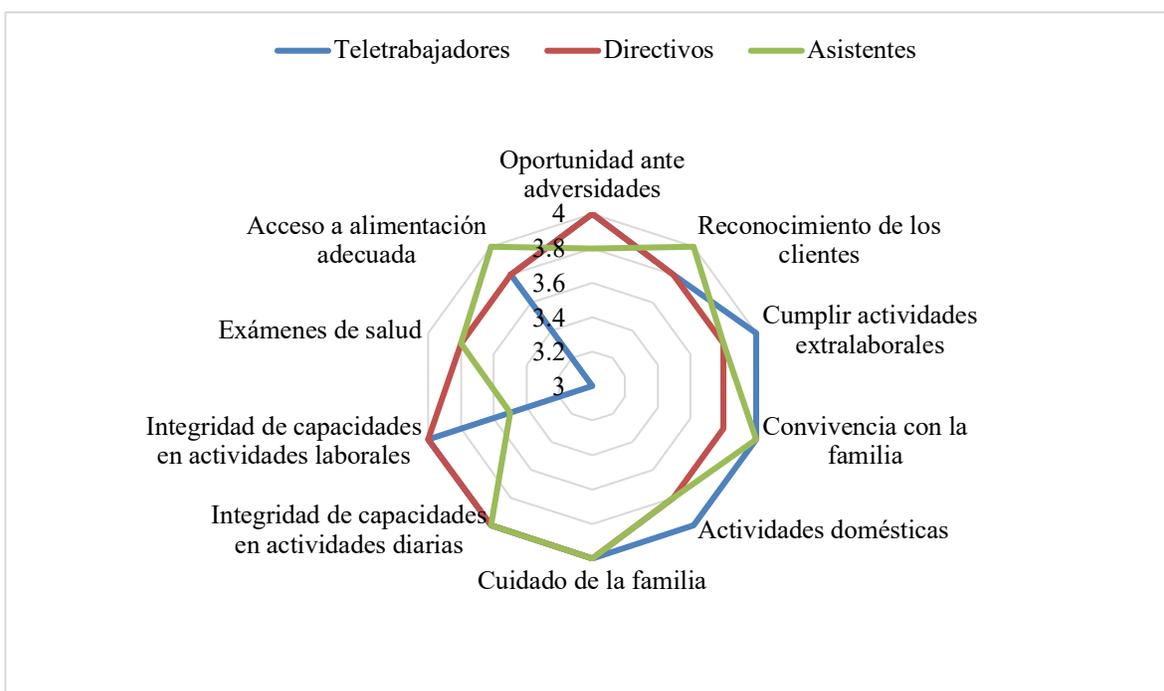


Figura 16. Promedio de la frecuencia de factores que afectan externa e internamente

En lo respectivo a la perspectiva de los trabajadores sobre la oportunidad recibida para hacer frente a cualquier situación adversa que se presente, un trabajador (asistente) considera que esto sucede casi siempre, lo anterior debido a que el sueldo de los asistentes es inferior al de los demás puestos, aunque este sí sea fijo y se otorgue de manera semanal.

Referente a la perspectiva de los trabajadores sobre recibir por parte de los usuarios o clientes muestras de reconocimiento por la realización de sus labores, un directivo y un teletrabajador estiman que esto sucede casi siempre, mientras que el resto de la plantilla menciona que esto sucede siempre, considerando que la mayor parte de los proyectos que realizan se dan por relaciones públicas y por la calidad del servicio que prestan.

En lo concerniente a la cuestión sobre si el trabajo permite cumplir con las actividades que planean cuando están fuera del horario de trabajo, dos trabajadores (un asistente y un

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

directivo), consideran que esto ocurre casi siempre. Lo anterior se debe a que ambos empleados no se encuentran al 100% laborando en la modalidad de teletrabajo y aún se presentan en oficina ocasionalmente, ambos coinciden que cuando es temporada alta de trabajo sus jornadas laborales se alargan considerablemente lo que no les permite tener tiempo para ese tipo de actividades. El resto de los empleados consideran que siempre sucede esto, cabe destacar que todos los teletrabajadores tienen esta opinión.

Según las reglas establecidas por la empresa, cada asesor tiene tres días naturales para trabajar, terminar y enviar cada proyecto al cliente. Los asesores expresan de manera general que cada proyecto tarda en concluirse un promedio de 4 horas, por lo que el tiempo límite de entrega es suficiente para que puedan realizar sus actividades personales y terminar su trabajo sin estrés ni presiones.

En lo relativo a la pregunta sobre si las actividades laborales brindan la oportunidad de convivir con la familia, solamente un trabajador (directivo), considera que esto ocurre casi siempre, mientras los demás empleados reconocen que esto sucede siempre. De acuerdo con la percepción general, el teletrabajo les permite tener contacto con su familia, aunque se encuentren laborando, además de poder acomodar sus horarios acorde a sus actividades familiares.

Sobre la pregunta de si los horarios de trabajo permiten a los trabajadores participar en la realización de actividades domésticas, solo dos trabajadores (un asistente y un directivo), consideran que esto ocurre casi siempre, ya que cuando la jornada laboral se extiende esto no es posible siempre.

De igual manera, todos los trabajadores consideran que sus actividades laborales siempre les permiten participar en el cuidado de su familia (hijos, padres, hermanos u otros). De manera general coinciden en que los permisos y la posibilidad de acomodar horarios les facilita la convivencia con su familia y mantenerse al pendiente de su vida familiar, sin embargo, los teletrabajadores concuerdan en que para ellos el trabajar desde su casa les facilita aún más esta parte, su relación laboral/familiar se encuentra totalmente armonizada.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Referente a la pregunta de si cuentan con la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de sus actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.), la totalidad de los trabajadores contestaron que siempre. Hasta el momento la empresa no ha contratado a personas con alguna discapacidad ni se ha registrado algún incidente que haya dejado incapacitado a alguno de sus empleados.

Respecto al cuestionamiento de si cuentan con la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de sus actividades laborales, dos trabajadores (asistentes), consideran que esto ocurre casi siempre, ya que expresan que en algunas ocasiones han presentado malestares físicos, así como agotamiento debido a la carga de trabajo en temporada alta, además de no siempre sentirse seguros respecto a sus habilidades sociales para atender a los clientes.

En lo referente a la pregunta sobre si les realizan exámenes de salud periódicamente por parte de la institución, un asistente, un directivo y dos teletrabajadores afirman que esto sucede casi siempre, mientras que un teletrabajador considera que nunca acontece lo preguntado. Lo anterior se debe a que los exámenes médicos se realizan principalmente cuando son necesarios o solicitados por parte de los empleados, sin que sea algo obligatorio cada determinado tiempo, considerando que los empleados no cuentan con prestaciones de Ley, tal como el Seguro Social. Se pudo observar que la dirección general planea otorgar prestaciones a los empleados, por lo que se realizará un conceso, ya sea para que tengan un seguro de gastos médicos mayores y puedan obtener créditos hipotecarios a través de instituciones financieras o que sean derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores, este cambio se comenzará a llevar a cabo en el transcurso del año 2020.

En lo que se refiere a si el trabajo les permite a los trabajadores acceder en calidad y cantidad a los alimentos, un directivo y un teletrabajador consideran que casi siempre, ya que cuando es temporada alta de trabajo, no siempre suelen alimentarse debidamente, incluso externan que han llegado a olvidar realizar alguna comida.

5.2.3 Concordancia de los empleados hacia la empresa

En cuanto al nivel de concordancia o desacuerdo de los empleados respecto a las actividades o decisiones de la empresa, en la figura 17 se puede observar la media de acuerdo con diversos tópicos. El promedio se consideró con la puntuación de 0 para “nada de acuerdo” al 4 para “totalmente de acuerdo”.

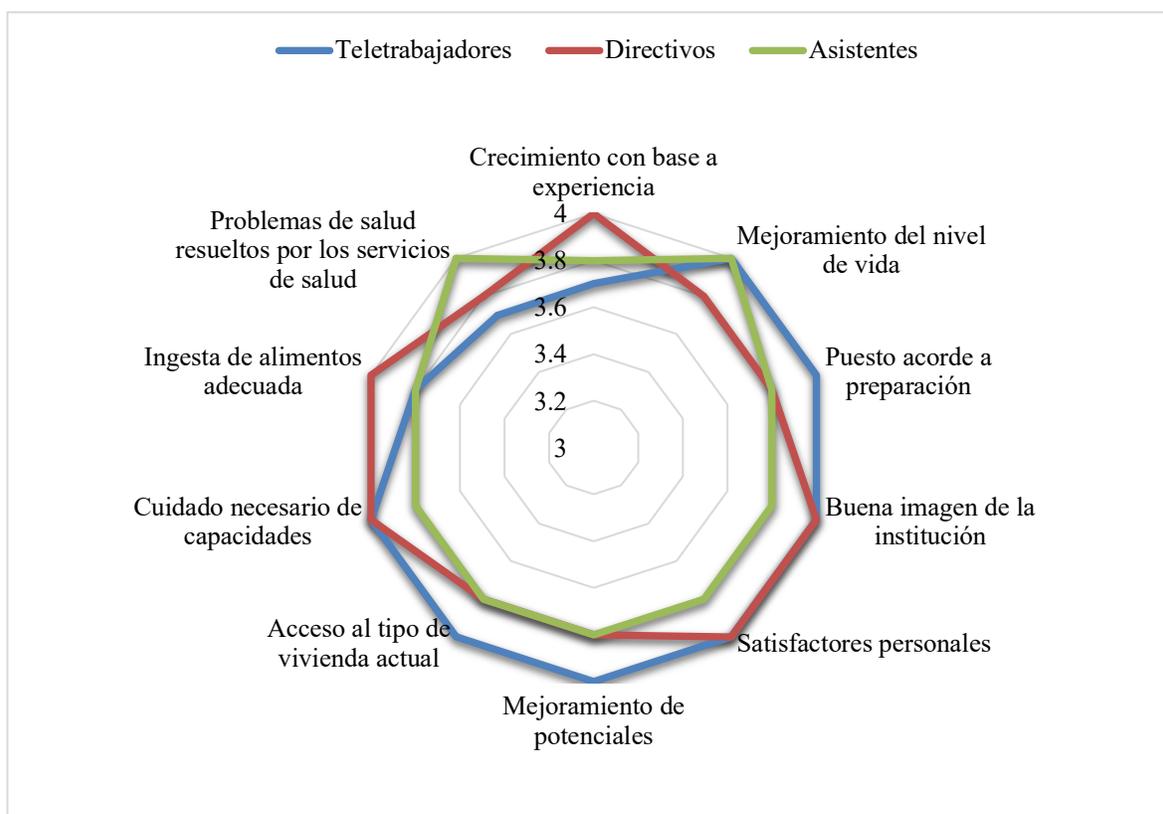


Figura 17: Promedio de la concordancia de los empleados hacia la empresa

En lo relativo a si las oportunidades de cambio de categoría (movimientos de escalafón) se dan a través del desempeño laboral y no de influencias, todos los directivos están totalmente de acuerdo con dicha aseveración, sin embargo, dos teletrabajadores y un asistente, solamente están “de acuerdo” con ese razonamiento, afirmando que en los puestos más altos aún se encuentran los fundadores de la empresa y que por el momento el crecimiento dentro de la empresa no es posible, no obstante tienen la certeza de que cuando la compañía se expanda

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

tendrán la oportunidad de acceder a otros puestos de mayor nivel gracias a su experiencia y a su buen desempeño.

Referente a la pregunta de si se tiene la posibilidad de mejorar el nivel de vida con base a su trabajo en la institución, todos los asistentes y los teletrabajadores están totalmente de acuerdo, ya que consideran que su sueldo es bueno en comparación con los salarios que se perciben habitualmente a nivel Estado y Ciudad y que tendrán oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Por otro lado, solamente un directivo declaró no estar completamente de acuerdo por no contar con la misma carga de trabajo que los demás directivos y verse reflejado en sus ingresos.

Respecto a la relación entre la preparación académica/capacitación y el puesto de trabajo que tiene asignado, los teletrabajadores están totalmente de acuerdo, ya que, aunque tienen aspiraciones para crecer dentro de la empresa, por el momento se sienten satisfechos con su nivel, sus ingresos y los beneficios que obtienen. En el caso de un asistente y un directivo, consideraron solo estar “de acuerdo” con la aseveración, ya que aprecian que con base en sus conocimientos y a la experiencia con la que cuentan, podrían acceder a otro nivel.

Concerniente a la contribución del trabajo a la buena imagen de la institución ante los usuarios, la totalidad de los teletrabajadores y de los directivos está completamente de acuerdo con esta afirmación, ya que de acuerdo a lo expresado por ellos, saben que la calidad en su servicio es lo que respalda a la empresa y lo que ha logrado que la cartera de clientes aumente, aunque bien es cierto que las relaciones públicas son importantes, un trabajo deficiente podría provocar un problema legal o administrativo a futuro, generando mala fama y en consecuencia perder proyectos, por lo tanto se encuentran comprometidos en ofrecer un servicio integral de la más alta calidad con sus usuarios. Solamente un asistente, no se encuentra completamente de acuerdo, ya que externa que el reconocimiento lo tienen quienes desarrollan los proyectos y que los usuarios no siempre saben del apoyo que brindan los asistentes.

En lo que se refiere a si el logro de satisfactores personales alcanzados se debe al trabajo realizado en la institución, tanto los teletrabajadores como los directivos se encuentran

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

totalmente de acuerdo con ello, por su parte un asistente no se muestra completamente de acuerdo, afirmando que aunque el trabajo es de su agrado y se encuentra satisfecho con lo obtenido, su nivel es el más bajo dentro de la empresa y tiene el deseo de ascender para poder acceder a un mejor sueldo y así alcanzar metas personales y profesionales a las que aspira.

Ante la pregunta de si las potencialidades de los trabajadores han mejorado por estar en este trabajo, todos los teletrabajadores están totalmente de acuerdo, sin embargo, dos trabajadores (un asistente y un directivo) sólo se encuentran “de acuerdo” con la aseveración, puesto que expresan que de acuerdo con su experiencia podrían tener un nivel más alto o gozar de una mejor situación dentro de la empresa, aunque aseguran encontrarse satisfechos trabajando dentro de la misma.

En lo que respecta a si el empleo les ha permitido a los empleados tener la vivienda con la que cuentan, los teletrabajadores están totalmente de acuerdo con dicha afirmación, actualmente todos cuentan con vivienda y su trabajo dentro de la empresa les ha permitido ir pagando sus créditos hipotecarios o liquidarlos. Tanto un asistente como un directivo, no se encuentran completamente de acuerdo. El asistente menciona que su ingreso no es lo suficientemente alto para adquirir una vivienda, aunque se encuentra pagando un crédito hipotecario con su pareja y en el caso del director, la vivienda que tiene actualmente ya la tenía al momento de empezar a trabajar en la empresa, sin embargo, tiene hijos menores de edad y aún no ha podido adquirir una vivienda más grande ya que sus gastos son más altos y no tiene la misma cartera de clientes que los demás directivos.

En cuanto a la postura de los trabajadores respecto a si el trabajo les ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales, todos los teletrabajadores y los directivos estuvieron totalmente de acuerdo con esa afirmación, ya que perciben que su calidad de vida en la empresa es lo suficientemente alta para contar con bienestar en todos los aspectos. Únicamente un asistente esta “de acuerdo”, por el hecho de no contar con prestaciones de ley y tener la impresión de no contar con seguridad para el futuro, aunque acepta que las condiciones en su empleo son buenas y su calidad de vida actualmente es plena.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

En lo relativo a si desde su perspectiva, la ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad, dos trabajadores (un asistente y un teletrabajador) no se encuentran totalmente de acuerdo, comentan que cuando la carga de trabajo es alta llegan a descuidar este aspecto. En el caso de los directivos, todos están totalmente de acuerdo.

Respecto a la opinión acerca de si los problemas de salud más frecuentes pueden ser resueltos por los servicios de salud que ofrece la institución, el 100% de los asistentes se encuentran totalmente de acuerdo, ya que afirman que la empresa paga sus servicios médicos, no obstante dos teletrabajadores y un directivo no están completamente de acuerdo, mencionan que en cuanto a análisis médicos la empresa los llega a apoyar pero que los servicios de salud corren por su cuenta, sin embargo, aceptan que sus ingresos son lo suficientemente altos para poderlos pagar.

5.2.3 Compromiso

En cuanto al nivel de compromiso que los empleados tienen para con la empresa, en la figura 18 se puede observar la media de acuerdo con diversos tópicos. El promedio se consideró con la puntuación de 0 para “nulo compromiso” al 4 para “totalmente comprometido”.

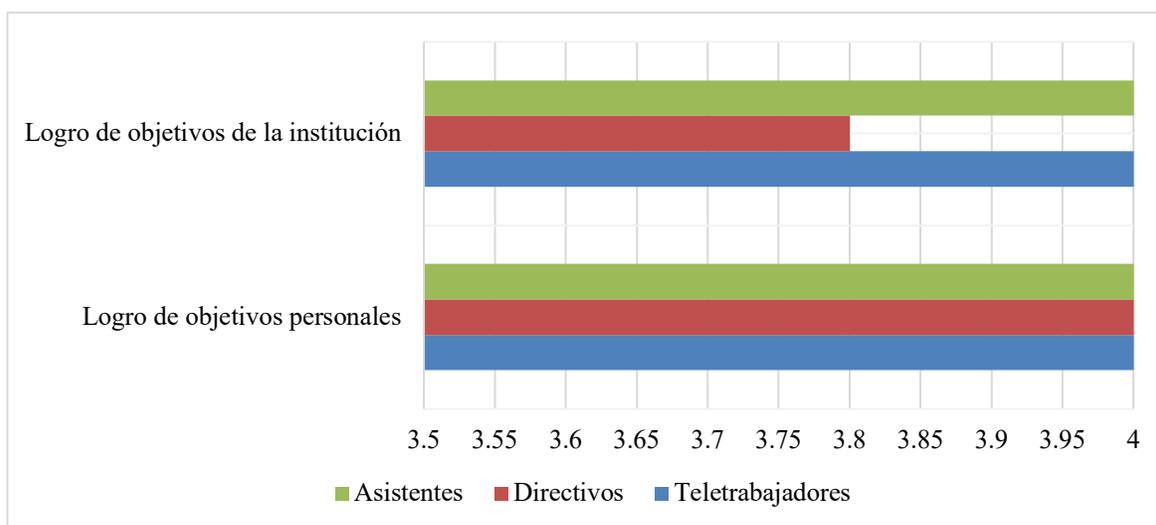


Figura 18: Promedio del grado de compromiso de los empleados hacia la empresa

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Referente al grado de compromiso que sienten los empleados hacia el logro de sus objetivos con respecto al trabajo, la totalidad de los trabajadores respondió que se encuentran totalmente comprometidos. Los ingresos que los empleados perciben son con base en los proyectos que logran atraer, mientras más contratos concreten, sus sueldos son más altos, incluso los asistentes llegan a tener compensaciones si la carga de trabajo es alta, por lo que todos buscan alcanzar e incluso superar los objetivos que tienen planteados. Se puede observar como cada uno de los empleados busca nuevas maneras de atraer clientes y dar seguimiento a cada uno de los proyectos que desarrollan.

En lo concerniente al grado de compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución, la totalidad de los asistentes y de los teletrabajadores se encuentran completamente comprometidos, solamente un directivo se muestra muy comprometido. Aunque los directores son los que más captan proyectos, lo realizan con el apoyo tanto de los teletrabajadores como de los asistentes. En esta empresa están consientes de que el capital humano es el pilar de la compañía y que, si ésta está bien, en consecuencia, ellos lo estarán. Respecto al directivo que no se encuentra totalmente comprometido, expresa que su captación de proyectos es menor en comparación con los demás directivos y que, aunque se encuentra comprometido con la institución, tiene la percepción de quedar relegado de negociaciones que le podrían beneficiar.

5.3 Calidad de vida en la actividad laboral presencial

Finalmente, en relación con la encuesta de elaboración propia aplicada a 134 personas con actividad laboral presencial en el mismo sector y ofreciendo el mismo tipo de servicio, la recolección de datos resultó en la siguiente información:

En la figura 19 se puede observar que la edad de los encuestados va de los 18 a los 65 años, de los cuales, la mayoría se ubican en el rango de 30 a 39 años y todos se encuentran laborando actualmente de manera presencial en sus trabajos.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

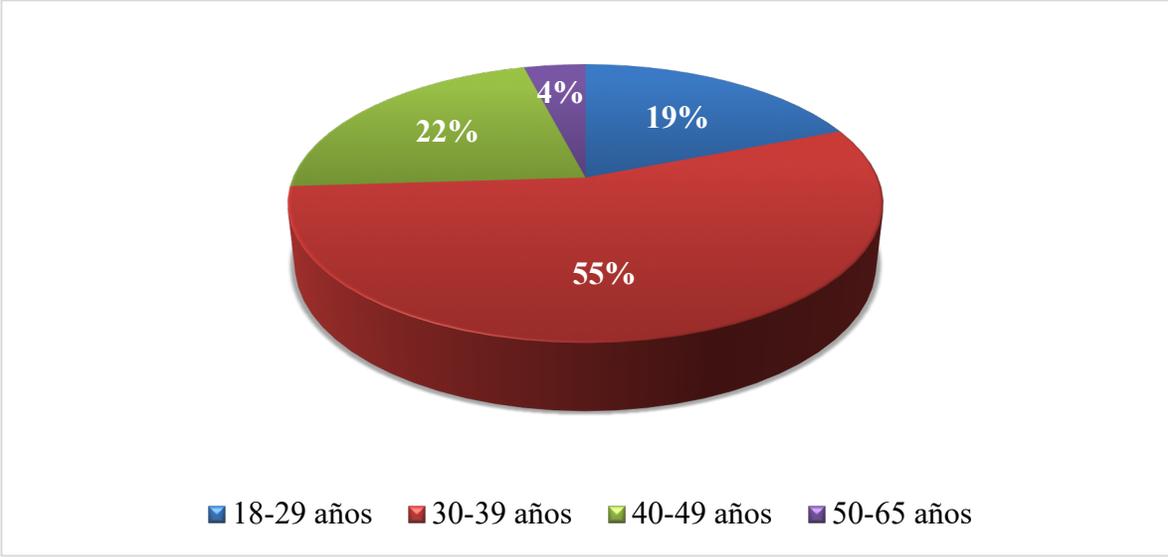


Figura 19: Rango de edad de los encuestados

En cuanto a la actividad que los encuestados desarrollan en sus trabajos, la figura 20 muestra que el 19% realiza actividades operativas, el 23% estratégicas y la mayoría, representando un 58%, desarrolla actividades tácticas.

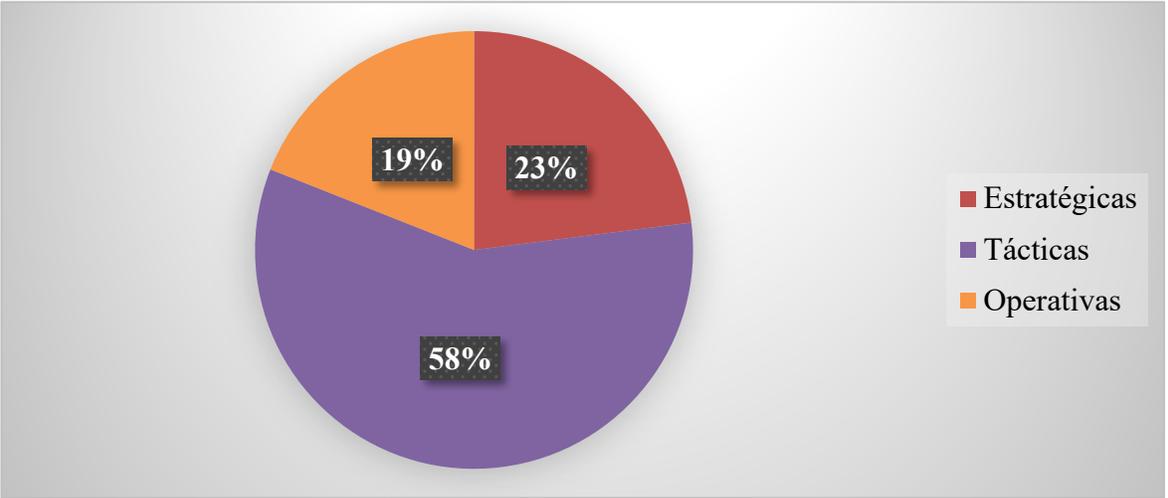


Figura 20: Actividad desarrollada en su trabajo

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Respecto a las horas que laboran al día, la figura 21 indica que el porcentaje más alto, un 62% de los encuestados, trabaja un promedio de 8 a 10 horas, el 23% labora entre 5 a 7 horas, un 8% llega a trabajar más de 11 horas y solo un 7% cumple un horario de 2 a 4 horas.

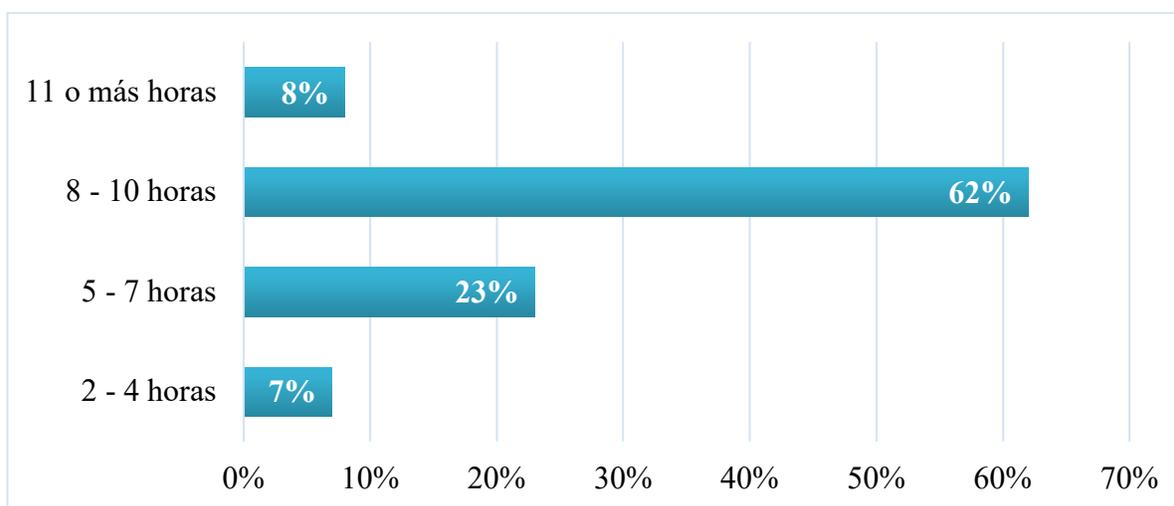


Figura 21: Rango de horas laboradas al día

En la figura 22 se puede observar que en lo relativo al tiempo que les toma llegar desde su domicilio a su lugar de trabajo, el 32% de los encuestados contestó que ocupan un promedio de 5 a 15 minutos en llegar a sus oficinas, un 29% de 16 a 25 minutos, el 22% más de 36 minutos y 17% de 26 a 35 minutos. No se ahondó en el tipo de transporte que utilizan para trasladarse.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

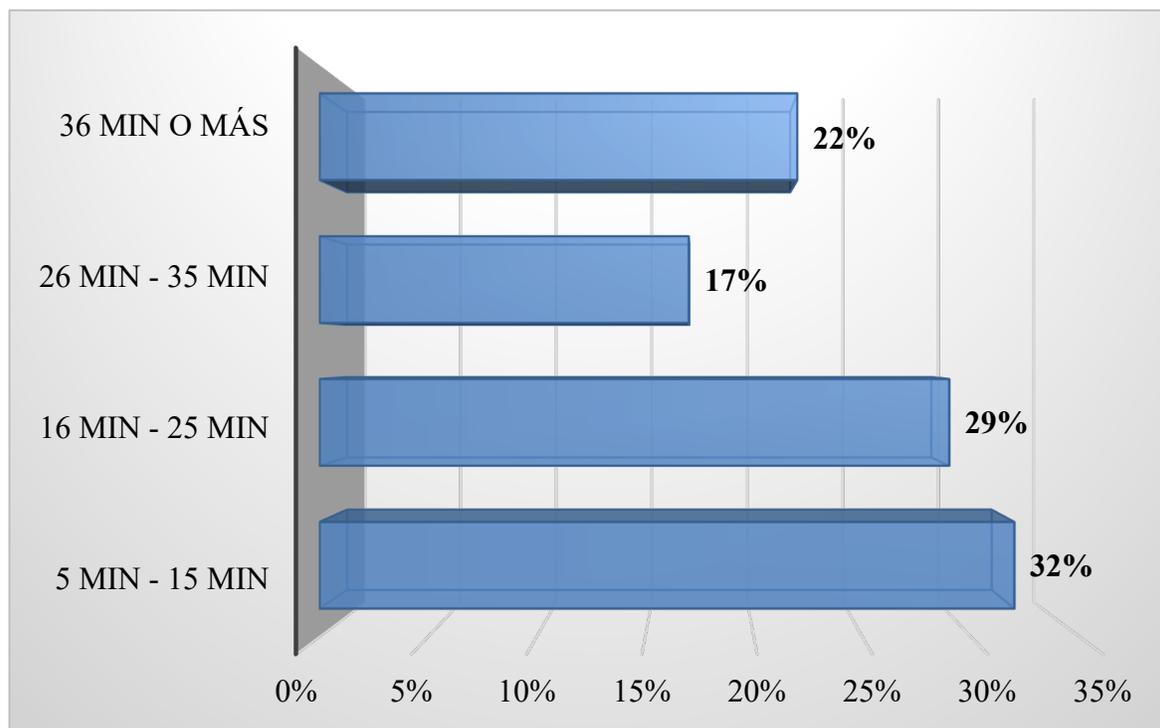


Figura 22: Rango de tiempo que le toma llegar a su lugar de trabajo

Se solicitó a los encuestados que, de acuerdo con la importancia que tuviera para ellos, indicaran como percibían la calidad de vida en el trabajo, en la figura 23 se demuestra que la estabilidad económica resultó el factor más importante con el 57% de las respuestas, seguido del balance de la vida familiar y la laboral con un 46% y en tercer lugar el desarrollo profesional de acuerdo con el 46% de las contestaciones.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

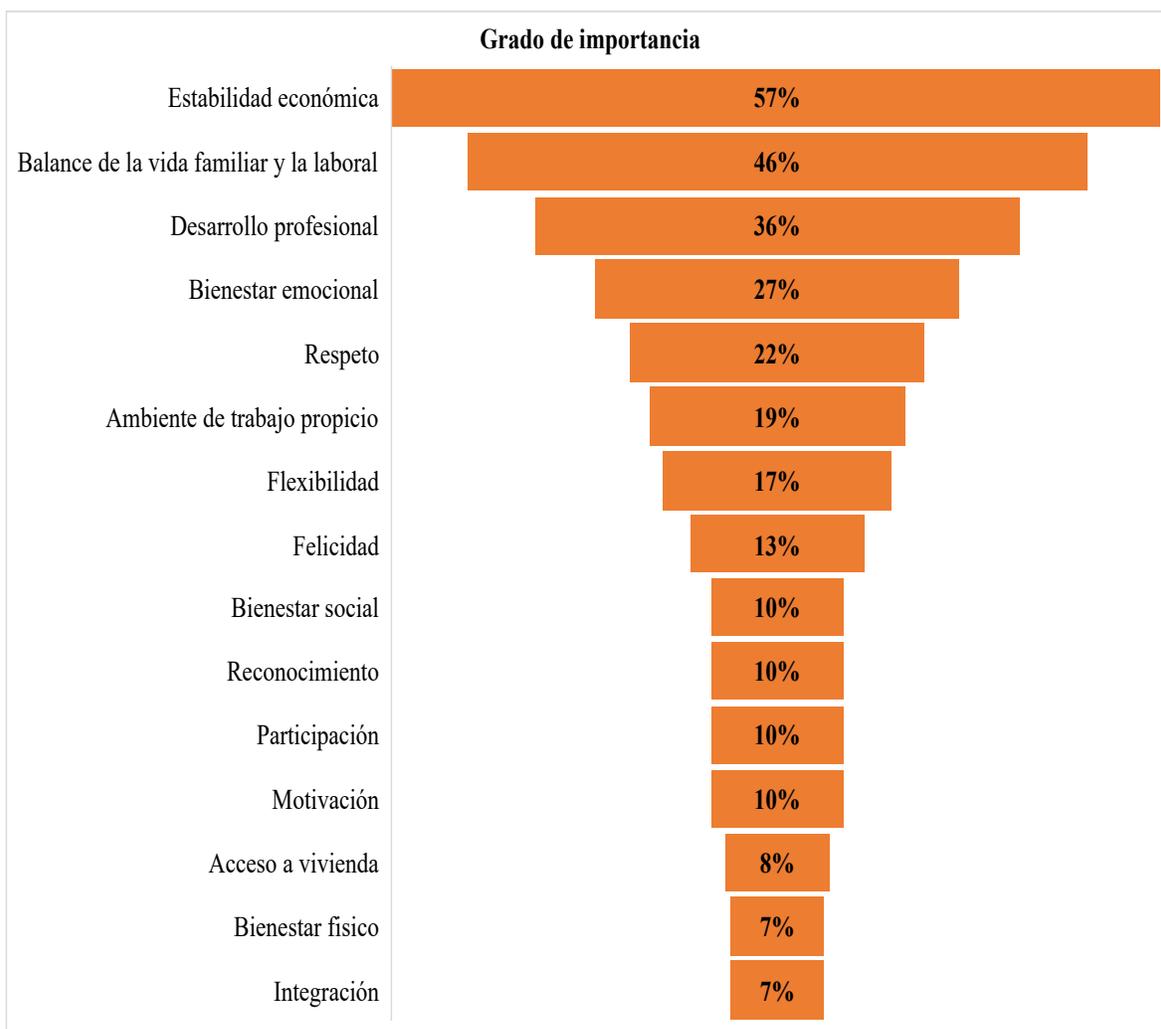


Figura 23: Percepción de calidad de vida

En relación con el cuestionamiento respecto a la consideración si tenían calidad de vida en sus trabajos actuales, el 70% contestó que sí, mientras el 30% restante respondió que no.

Del porcentaje que contestó afirmativamente, se requirió que consideraran en que nivel contaban con calidad de vida en su trabajo, a lo cual la mayoría, con un 56%, contestó que su calidad de vida actual se encontraba en un rango medio, el 32% asintió que cuenta con calidad de vida alta, y un 12% respondió que su nivel de calidad de vida era bajo, de acuerdo con lo mostrado en la figura 24.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

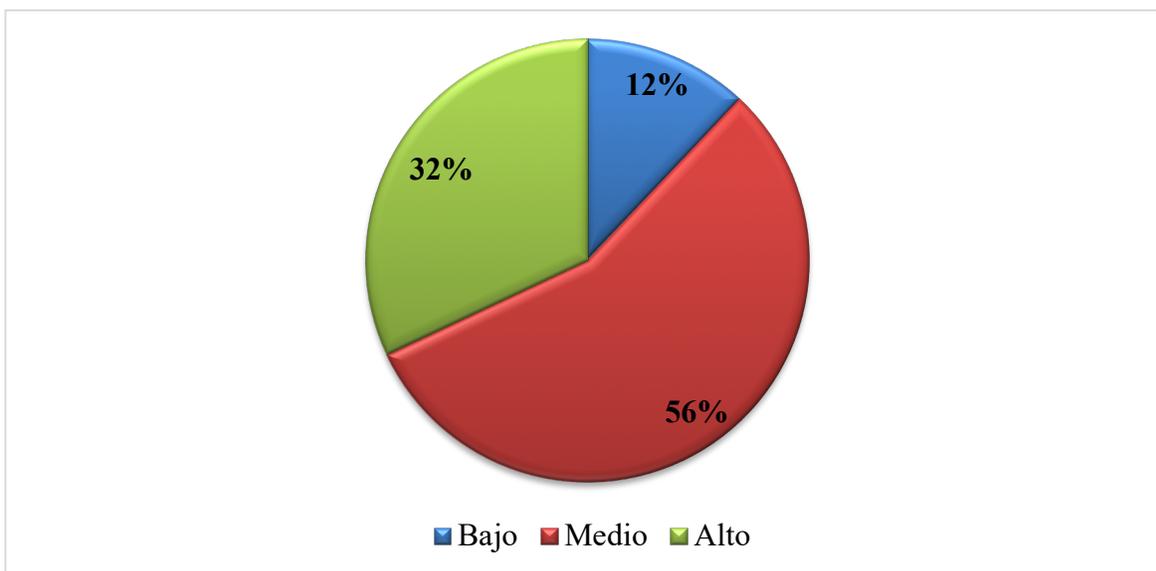


Figura 24: Porcentaje en el que considera que tiene calidad de vida

El 54% de los encuestados manifestó no saber a ciencia cierta que es el teletrabajo, no obstante, al cuestionarles ¿Cómo definirían el teletrabajo?, la mayoría contestó de manera correcta, relacionando el teletrabajo con laborar a distancia o desde casa haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación, incluso algunos lo consideraron una herramienta práctica para las empresas, una excelente opción que permite administrar tus tiempos y actividades, y una opción interesante, flexible y cómoda para trabajar. Cabe destacar que las personas ubican más el término “*Home office*”, ya que en varias respuestas utilizaron este concepto para definir al teletrabajo.

El 76% de las personas encuestadas manifestó que le gustaría trabajar bajo esta modalidad de empleo por comodidad, practicidad, flexibilidad de horario, aumento en la calidad de vida, mayor tiempo para sus actividades personales y familiares, disminución de gastos de traslado, menores niveles de estrés e incremento en la productividad. El 24% restante contestó que no le gustaría laborar mediante el teletrabajo porque les gusta el contacto con la gente y salir de sus casas, sus actividades requieren contacto directo con la gente o con su equipo de trabajo, o por considerar que las jornadas laborales se pueden extender.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Sin embargo, al cuestionar si creían que el teletrabajo podría aumentar su calidad de vida, el 81% respondió afirmativamente, mientras que el 19% contestó que no.

La figura 25 muestra que de los 109 encuestados (81%) que contestaron afirmativamente el cuestionamiento anterior, el 38% considera que su calidad de vida aumentaría en un nivel muy alto si trabajaran mediante esta modalidad de teletrabajo, el 31% cree que incrementaría de manera alta, el 19% de las personas estima que se aumentaría en nivel medio y sólo el 12% supone que se elevaría poco.

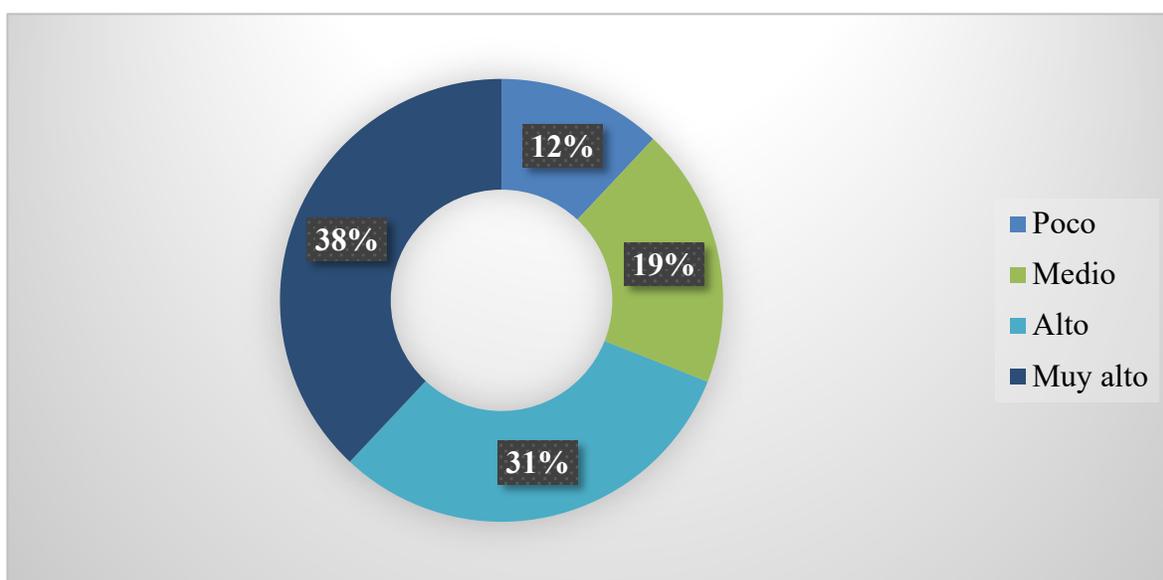


Figura 25: Porcentaje en el que considera que mejoraría su calidad de vida

Se pidió a los encuestados que indicaran que beneficios consideraban que podrían obtener laborando mediante el teletrabajo, en la figura 26 se puede advertir que tanto la flexibilidad como evitar traslados y tráfico obtuvieron la mayor relevancia con un 52%, la compaginación de la vida personal con la laboral y la reducción de costos, fueron la segunda opción de mayor importancia con un 37%, y la tercera elección marcada fue tener menores niveles de estrés con un 31%.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

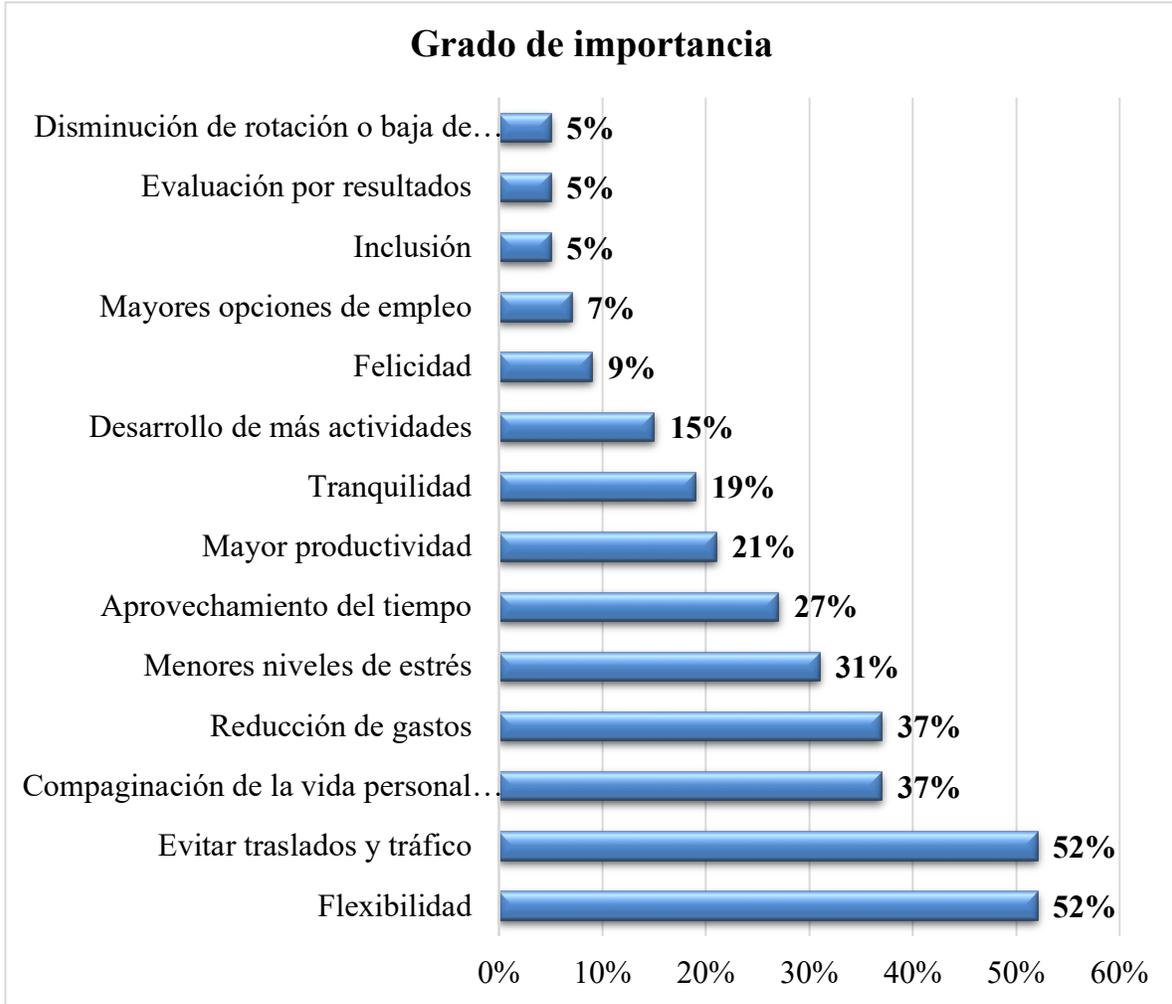


Figura 26: Beneficios que considera que obtendría con el teletrabajo

Finalmente, el 87% de los encuestados consideró que el teletrabajo podría ser implementado en las empresas hidalguenses, salvo el 13% que indicó que no, manifestado que no sería una opción debido a las actividades que se desarrollan en algunos sectores o por desconocer la modalidad.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

HALLAZGOS

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Con base en la revisión de la literatura que se realizó para el marco teórico del presente estudio de caso, se pudieron realizar diversas comprobaciones, así como contrastes con lo analizado, derivando en los siguientes hallazgos:

Aunque la calidad de vida, de acuerdo a diversos autores, está relacionada principalmente con la felicidad y la satisfacción, se puede observar como lo indicó Arias (2017), que de acuerdo a la región, a la cultura de la zona, al nivel socioeconómico, a la vulnerabilidad, entre otros, el concepto de calidad de vida varía ya que es un concepto subjetivo.

La muestra encuestada en este estudio de caso se encuentra económicamente activa en la ciudad de Pachuca, Hidalgo, siendo un Estado con altos índices de pobreza y vulnerabilidad en México. Los encuestados en su mayoría realizan actividades tácticas, laborando un promedio de 8 a 10 horas. Cuando se les solicitó que indicaran los tres aspectos más importantes de la calidad de vida en el trabajo de acuerdo a su percepción, el factor que resultó ser más importante fue la estabilidad económica, en segundo lugar el balance de la vida familiar y la laboral y en tercer lugar el desarrollo profesional, lo que difiere con los resultados de las investigaciones elaboradas por Arias (2017) y Casagrande (2016), donde los aspectos más importantes de la calidad de vida son la felicidad, el bienestar físico, emocional y social, la motivación e incluso un ambiente de trabajo propicio.

La mayoría de los encuestados, un 70% de la muestra, consideró que sí cuenta con calidad de vida en su trabajo, siendo que México se encuentra reprobado en calidad de vida de acuerdo a la OCDE (2013), aún así la percepción es que, mientras se tenga un ingreso que permita solventar gastos, se tiene calidad de vida en un porcentaje considerablemente alto, concordando con los estudios realizados por Jiménez y Moyano (2008), quienes señalan que el aumento en el PIB puede ser perjudicial dados los requerimientos de aumentar la productividad y lo que esto conlleva para el empleado, quien para conseguir bienestar material y económico suele realizar largas jornadas laborales, desestabilizando su vida personal y familiar.

Sin embargo, esta percepción se ajusta a lo indicado por el Banco Mundial citado por Arias (2017), en cuanto a que la calidad de vida se encuentra relacionada con el PIB de los países.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Aunque, a pesar de la reducida calidad de vida que tienen los mexicanos, dada la baja tasa de empleos, seguridad, educación, apoyo social y competencias, se tienen los niveles más altos en cuanto a satisfacción ante la vida (OCDE, 2017).

Arias (2017) apunta a que esto se debe principalmente por las brechas salariales que existen en el país y cómo esto modifica la percepción de calidad de vida a lo que la literatura comúnmente indica, y que otro aspecto que influye son los valores de la familia. Hay que destacar que, en México a diferencia de otras naciones, se tienen valores y unión familiar fuertes.

Aunque la OIT (2018), también vincula la felicidad en el trabajo con el hecho de tener un empleo decente que genere un ingreso justo en un ambiente propicio, con seguridad, protección, libertad, desarrollo e integración; esto no parece ajustarse a la perspectiva que se tiene del empleo, vinculándolo principalmente con el aspecto económico, lo cual resulta de cierta manera entendible, ya que actualmente se presenta un fenómeno en el entorno laboral de nuestro país con salarios bajos, mínimas o nulas prestaciones de ley y jornadas de trabajo irregulares.

En lo que respecta al teletrabajo, la empresa objeto de este estudio de caso cumple con todo lo establecido en la literatura referenciada, presentando un teletrabajo a domicilio y haciendo uso de las TIC's, demostrando como lo establecen Villafrade y Palacios (2013), que la presencia en el lugar de trabajo no siempre es necesaria y que se pueden desarrollar las actividades contradiciendo la cultura presencial que aún impera.

Asimismo, la empresa logró establecer esta estrategia cuidando la correcta administración, de acuerdo con lo indicado por Castillo (2010), buscando la efectividad y productividad de los empleados aprovechando el talento humano y los avances tecnológicos con los que se cuenta actualmente, basándose en relaciones de confianza entre empleador y empleado, definiendo responsabilidades, objetivos y la manera de supervisar.

En cuanto a las ventajas que el teletrabajo ha presentado para los empleados, se puede observar la flexibilidad, disminución en los niveles de estrés y el equilibrio entre la vida laboral y la personal (Fabregat, Bernardina, Gallego, & Eva, 2002), así como la inclusión y

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

apertura al mercado laboral de mujeres en situación vulnerable de acuerdo a lo estudiado por Grisolia (2013) y Delgado y Osio (2010), además de promover actitudes benéficas para los empleados como son el compromiso, la responsabilidad e independencia según lo indicado por Camacho e Higueta (2013).

Para la empresa, el teletrabajo ha traído también múltiples ventajas, como son la rapidez y fluidez de la información (Grisolia, 2013), disminución de costes, mayor productividad, menor absentismo, flexibilidad de la relación laboral y mejor consecución de objetivos (Ramírez, Salas, & Rosell, 2001).

En lo que respecta a las desventajas que puede implicar el teletrabajo, el principal inconveniente indicado por Fabregat, Bernardina, Gallego y Eva (2002) y por Arias (2014), es la carencia de un marco legal que proteja a los teletrabajadores provocando algunas malas prácticas como no otorgarles prestaciones de ley y que no exista una forma de controlar los horarios que llegan a cubrir, situación que se vive en México y en la compañía objeto del estudio de caso.

Sin embargo, aunque los teletrabajadores de la empresa llegaron a presentar problemas relacionados con el aspecto emocional, como los indicados en los estudios de Fabregat, Bernardina, Gallego y Eva (2002) y Grisolia (2013), los mismos fueron atendidos y superados en un periodo relativamente corto.

En cuanto a lo descrito por Ramírez, Salas, & Rosell (2001) en su investigación, la empresa no tuvo inconvenientes relativos a inversión o gastos extras para implementar el teletrabajo, ni el hecho de trabajar por únicamente objetivos o proyectos.

Referente a la calidad de vida en el teletrabajo, se ha logrado la conciliación de la vida familiar con la laboral, darles autonomía y libertad a los empleados, además de flexibilidad, como lo expone Ariza (2002).

De la misma forma, de acuerdo con los estudios realizados por Camacho e Higueta (2013), el aumento en la calidad de vida se ha visto reflejado en la productividad y el compromiso de los trabajadores hacia la empresa. También, de acuerdo con lo establecido por Sierra Castellanos, Escobar Sánchez, y Merlo Santana (2014), la flexibilidad que brinda el

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

teletrabajo, el manejo del tiempo y la atención brindada a aspectos familiares o personales, ha logrado aumentar la calidad de vida de los teletrabajadores.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

CONCLUSIONES

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Para que el teletrabajo pueda implementarse en una organización, es necesario que ésta tenga actividades y puestos de trabajo que puedan teletrabajarse, ya que el teletrabajo tiene como principal característica realizarse en lugar distinto a la oficina y mediante el uso de las TIC's y que, además, el teletrabajador no sólo sea diestro en el manejo de la tecnología, sino que cumpla con las características y perfil necesarios para poder teletrabajar.

El teletrabajo es una relación laboral poco conocida por la población económicamente activa, además es una modalidad de trabajo poco empleada por las empresas del país, aunque ha ganado terreno en últimos años, debido a las ventajas que ofrece tanto al empleador como al empleado.

Las personas, a pesar del desconocimiento respecto al tema, tienen una idea clara de lo que es el teletrabajo y cómo este sistema puede aumentar su calidad de vida en el trabajo gracias a la comodidad que representa y al manejo de su tiempo. Si bien no puede ser implementado en todos los sectores, para las compañías dedicadas a los servicios resulta una actividad viable, tomando en consideración que el teletrabajo no es aplicable a todos los empleados, ya que requiere de un alto grado de compromiso, responsabilidad, organización, planeación e identidad con la empresa.

De acuerdo con la literatura, el teletrabajo es una modalidad de empleo que tiene múltiples ventajas tripartitas, ya que beneficia a la sociedad, a las empresas y a los trabajadores.

A la sociedad la beneficia en cuanto a la disminución de la contaminación producida por el traslado de los trabajadores a sus lugares de trabajo y en consecuencia los índices de tráfico en horas pico, también disminuyen desechos que se llegan a producir tanto en oficinas como en actividades recreativas de los empleados, ya sea por las actividades propias de cada puesto como uso de papelería o la basura generada por celebraciones, convivios, entre otros. Asimismo, el teletrabajo es una manera de inclusión laboral para sectores vulnerables o minorías, tales como personas con discapacidad, personas de la tercera edad o jubilados y mujeres cabeza de hogar.

A las organizaciones aporta ventajas en cuanto a disminución de gastos de operación como son el arrendamiento de inmuebles, pago de servicios de luz, agua, teléfono, internet, entre

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

otros. Además, baja el ausentismo, ya que el teletrabajo comúnmente se realiza desde el domicilio del teletrabajador, por lo que tiene más tiempo para atender sus compromisos familiares o personales, de igual forma si llega a presentar un malestar menor, esto no se traduce en un día de trabajo perdido. El teletrabajo también motiva a los empleados a desarrollar mayor compromiso, creatividad, autogestión, organización, autonomía y liderazgo debido a la flexibilidad que otorga. Puede ser una estrategia que beneficie a las empresas, siempre y cuando sea implementada de manera correcta, cuidando que las ventajas sean tanto para el empleador como para el empleado.

Los mayores beneficios se dan para el teletrabajador, dado que disminuyen los costos por traslado y alimentación, puede ser percibido como un voto de confianza por parte de la empresa debido a la autogestión, disminuyen los niveles de estrés al no estar bajo supervisión directa, evita conflictos que se llegan a dar en un ambiente presencial con compañeros de trabajo y superiores, igualmente aumenta la calidad de vida dada la independencia y autonomía, y al mismo tiempo otorga flexibilidad de tiempo siendo el propio teletrabajador el que distribuye sus actividades logrando compaginar su vida laboral con la familiar o personal.

Sin embargo, el teletrabajo no puede ser implementado en todas las áreas ni para todas las actividades, además de que para el teletrabajador significa un aumento en los resultados que debe presentar, pudiendo exponerse a sobrecarga de trabajo, horarios laborales extensos, presión por cumplir los objetivos, aislamiento laboral y social, y cuando no se brinda un ambiente adecuado, puede afectar la salud física y mental del empleado.

Respecto a la empresa, existen seis puestos que trabajan al 100% en la modalidad de teletrabajo, los ocho restantes laboran de manera mixta. Actualmente el grado de satisfacción y de compromiso es alto, derivado de la implementación del teletrabajo. Existe un equilibrio de género en los trabajadores y todos son personas jóvenes con experiencia laboral. La percepción general es la comodidad que otorga el trabajar desde su casa, ya que tienen la impresión de contar con más flexibilidad de tiempo, menores niveles de estrés, disminución de gastos y en general, un incremento en su calidad de vida.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Los teletrabajadores, a pesar de haberse enfrentado a ciertas incomodidades o crisis emocionales cuando comenzaron a laborar bajo este esquema, lograron reponerse y adaptarse propiciando un ambiente óptimo para trabajar desde sus domicilios particulares, disfrutando hoy en día de beneficios que se ven reflejados en su calidad de vida. No obstante, siguen presentándose algunos inconvenientes, principalmente en la temporada de más trabajo para la empresa que es a final de año, ya que las jornadas laborales llegan a extenderse, propiciando presión por terminar los proyectos y malestares físicos por la larga exposición a la computadora y el tiempo que permanecen sentados. No obstante, más que deberse al teletrabajo, son propiciadas por omisiones de la empresa.

Durante el periodo de la estancia, se pudo determinar que la empresa no lleva un correcto control de la información, por lo cual se realizó un análisis completo de la documentación para obtener los resultados esperados para este estudio de caso.

Durante la convivencia con los teletrabajadores, se logró verificar cómo es la relación laboral entre el empleado y el empleador, de qué manera está funcionando este sistema en la empresa y los resultados obtenidos hasta el momento con este tipo de relación laboral.

En lo que respecta a la percepción de los teletrabajadores, se pudo percibir que, según sus comentarios, el teletrabajo les ha permitido tener flexibilidad de horario, mayores ingresos gracias al incremento que cada uno tiene en la captación de clientes al poderlos atender en cualquier momento y de manera personalizada; no obstante, de no mantener una adecuada disciplina, compromiso, organización y planeación, no se lograría el cumplimiento de objetivos, sin embargo se han llegado a cumplir jornadas laborales sin un horario específico y sujetas a la disponibilidad del cliente; por lo que en temporadas altas, la jornada laboral puede ser superior a la establecida por ley, aunque por la comodidad de trabajar desde sus casas y el incremento en sus ingresos, los teletrabajadores están dispuestos a cumplir con esas exigencias sin que esto haya mermado su calidad de vida hasta el momento, aun con los malestares físicos que llegan a presentar. Cabe destacar que la empresa los mantiene en control psicológico para evitar trastornos mentales producidos por el aislamiento y trata de mantener contacto constante con todos. Los comentarios vertidos por todos los empleados fueron recabados y documentados para su medición.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Se pudo constatar que desde que la empresa implementó este sistema, sus clientes han aumentado, salvo el año pasado en el cual la cartera de clientes se mantuvo y solo aumento a un cliente.

Durante el periodo de la segunda estancia, se pudo finalizar con la organización y análisis de la información financiera y legal de la empresa, para que en lo subsecuente se realizara un correcto control de la información, el cual se logró a partir del 2019. Lo anterior permitió verificar la viabilidad financiera de la empresa y constatar que los ingresos aumentaron una vez que se implementó el teletrabajo.

La empresa tomó en cuenta varias de las sugerencias realizadas durante las estancias y el análisis que se realizó en la misma. Se dieron de alta ante el SAT, lo cual les permitirá facturar, así como ampliar sus actividades, ya que en el año 2020 pretenden incursionar en el ramo de la construcción, para lo cual se anexó un colaborador, quien ocupará una dirección de área que comenzará con sus actividades a principios del próximo año. La empresa tiene el objetivo de que el 100% de los empleados, trabajen bajo el teletrabajo, además de considerar motivar aún más a sus empleados ofreciéndoles prestaciones y estímulos, esperando que esto aumente la productividad y la eficiencia en las actividades.

Durante la convivencia con los teletrabajadores, se continuó con la observación de cómo es la relación laboral entre el empleado y el empleador, de qué manera continúa el funcionamiento de este sistema en la empresa y los resultados obtenidos con este tipo de relación laboral.

Una vez aplicados los instrumentos establecidos para este estudio de caso, se procedió a su interpretación para verificar si el teletrabajo está relacionado con la calidad de vida de los teletrabajadores, en comparación a cuando su trabajo era presencial o en trabajos anteriores, por lo que dados los resultados y por la propia opinión de los empleados, el teletrabajo ha tenido un impacto positivo, tanto en su vida laboral, como en la personal y/o familiar.

A pesar de la carga de trabajo o el exceso de actividades que se pueden llegar a presentar en su temporada alta de trabajo, la independencia y la libertad que esta modalidad les otorga llega a compensar cualquier inconveniente que pudiera presentarse. Los empleados celebran

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

la decisión de la empresa de haber implementado el teletrabajo, independientemente del porcentaje de tiempo que laboran bajo esta modalidad, ya que les da una sensación de estar libres de las ataduras que representa el laborar de manera presencial como cubrir horarios estrictos de entrada pero no siempre de salida, descuentos, vigilancia directa por parte de los superiores, y desacuerdos que llegaban a tener entre compañeros de trabajo por el estrés ocasionado por las actividades diarias.

Este sistema les permite convivir con su familia, hacerse cargo de obligaciones, salir cuando quieren o lo necesitan, trabajar en los momentos en los que se sienten productivos o están dispuestos a hacerlo. Los seis teletrabajadores comentan que no quieren regresar a la modalidad presencial puesto que el teletrabajo presenta diversas ventajas, y los demás empleados aceptan la decisión de querer migrar al 100% de la plantilla al teletrabajo.

La empresa, a pesar de no otorgar prestaciones de ley, ha estado al tanto de la salud de sus empleados, aunque prestando mayor atención al aspecto psicológico debido al aislamiento, depresión y ansiedad presentadas por algunos de los teletrabajadores al principio de la implementación del teletrabajo, por lo que se otorgó atención psicológica para evitar que se agravaran esos problemas. Los empleados comentaron que solo fue un proceso de adaptación de unos cuantos meses, aun así, la empresa no desatendió esa problemática. Actualmente los empleados presentan algunas condiciones físicas debido al sedentarismo que deben ser atendidas.

Derivado de la convivencia con los teletrabajadores, se pudo observar que se requieren ciertas características para poder trabajar bajo esta modalidad de manera exitosa, ya sean innatas o adquiridas, como son la adaptabilidad y tolerancia al aislamiento, organización, planeación, saber identificar los momentos de alta productividad, los cuales varían en cada persona, uso de las TIC's, responsabilidad, disciplina, perseverancia, tenacidad, autocontrol, tendencia a la capacitación y predisposición a trabajar por objetivos.

La implementación del teletrabajo requiere de un gran esfuerzo tanto por parte de la empresa como del trabajador, ya que se realiza todo un cambio estructural además de la gestión tecnológica y del recurso humano que se lleva a cabo. La organización debe reconocer qué

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

actividades son susceptibles al teletrabajo y cuál es el perfil que debe reunir el teletrabajador. También debe considerarse el perfil necesario para supervisar el teletrabajo, ya que, en el afán de aumentar la calidad de vida, la supervisión debe ir alineada a esa ideología. Asimismo, se debe evitar sobrecargar de trabajo y responsabilidades al teletrabajador. Las organizaciones deben tener la voluntad de mejorar la calidad de vida del recurso máspreciado con el que cuentan, el talento humano y en este caso, orientarlo hacia el teletrabajo, siempre con respeto a la dignidad del empleado.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

PROPUESTA

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Con base en la literatura consultada y los resultados de los instrumentos aplicados durante el estudio de caso, se realizan las siguientes recomendaciones o propuesta de mejora a la empresa Asesores Hidalgo, respecto al teletrabajo y a la calidad de vida de los empleados:

- La formación de la empresa respecto al teletrabajo aún es importante, si bien la compañía comenzó el proceso de implementar el teletrabajo como una manera de obtener beneficios tanto para la empresa como para los empleados, es necesario llevar un control y supervisión en algunos aspectos y prestar mayor atención a los plazos de entrega, así como al manejo de la documentación, ya que durante las estancias realizadas, se pudo observar descontrol en ambos aspectos, por lo que los directivos deben trabajar en su formación para supervisar. Asimismo, los teletrabajadores deben también continuar con su formación para mejorar la manera en la que teletrabajan, no en lo que respecta a cómo ejecutan sus actividades, ya que la empresa ha demostrado contar con la experiencia suficiente en el ramo, sino en la manera de teletrabajar prestando atención a la organización, planificación y horarios para evitar tener jornadas laborales más largas.
- Se recomienda a la Dirección General y la Dirección de Administración, la cual gestiona al recurso humano, que revisen y evalúen de manera periódica el clima laboral de la empresa para conocer el punto de vista de los teletrabajadores respecto a su posición en la empresa, ya que se pudo observar cierto aislamiento y presión, sobre todo en temporadas altas de trabajo, así como conflictos en los tres niveles (asistentes, teletrabajadores y directivos) por cuestiones de organización. De igual manera es importante mantener el sentido de pertenencia en los empleados, ya que existen trabajadores con desacuerdos por la distribución de los proyectos, así como fortalecer el compañerismo realizando actividades que aproximen a todos los trabajadores y así evitar posibles trastornos mentales.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- En cuanto al punto anterior, se sugiere realizar un sistema de distribución de los proyectos para que se trabaje de manera equitativa logrando evitar desacuerdos o generar molestias entre los empleados, además la actual distribución que se hace genera competencia inadecuada entre los empleados e incluso se perciben envidias entre algunos de los colaboradores.
- Se aconseja realizar una planeación de visitas a los diferentes Municipios del Estado para seguir captando clientes, ya que en el último año solo se incrementó en una unidad, siendo que los directivos están conscientes de que existe fuerte competencia en la oferta de servicios relativos al tema.
- Se recomienda realizar los trámites necesarios ante autoridad correspondiente para proteger la propiedad intelectual de los formatos generados por la empresa, ya que se detectó plagio por parte de varios clientes para no seguir contratando los servicios ofertados por la empresa.
- Aunque la Dirección General se mantiene al tanto de las condiciones de trabajo de los empleados, es necesario que se tomen las medidas necesarias para aumentar el bienestar físico de los trabajadores, ya que varios presentan problemas de salud como jaquecas, dolores musculares, de espalda y columna (destacando que estos malestares solo se presentan en época alta de trabajo de acuerdo con lo expresado por los propios empleados), así como se ha mantenido cuidado en que se reciba la atención psicológica necesaria respecto al aislamiento, depresión y ansiedad presentada al inicio de la implementación del teletrabajo, de igual forma se deberá dar seguimiento al aspecto físico para evitar que se agraven dichas condiciones.
- Verificar que el área destinada para teletrabajar tenga las condiciones adecuadas como mobiliario, iluminación, ventilación y demás factores ambientales que inciden en la salud de los trabajadores. En este sentido, también se debe motivar a los empleados a realizar actividades físicas ya que la mayoría presenta sedentarismo, factor que de igual forma impacta en la salud física.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Se recomienda otorgar prestaciones de Ley o inscribir a los empleados a algún programa de protección social, ya que, aunque los trabajadores tienen una satisfacción alta en su trabajo, se pudo observar derivado de las conversaciones sostenidas con ellos, que se encuentran preocupados por cuestiones futuras como jubilación y ahorro para el retiro.
- Se aprecia como viable la propuesta de aumentar el giro de la empresa hacia la construcción de obra pública por estar directamente relacionado con el servicio ofertado por la empresa, manteniendo el mismo tipo de selección de personal que ha tenido hasta el momento con personas con la experiencia en el ramo y las actitudes y aptitudes necesarias.
- Se sugiere prestar atención al tiempo en el que se debe teletrabajar, ya que es otro factor por considerar, siendo que una de las críticas hacia el teletrabajo es la posible explotación de los empleados, por lo que es necesario definir los horarios para que el empleado no extienda sus jornadas laborales, situación que se ha presentado en la temporada alta de trabajo.
- Se aconseja que el equipo de cómputo que fue destinado a los teletrabajadores tenga las herramientas de seguridad necesarias para proteger la información que se maneja, como creación de un usuario destinado al teletrabajador en donde sólo él tenga acceso a los archivos de la empresa, manejo y asistencia remota, antivirus actualizados y en general mantenimiento, ya que los equipos se encuentran con libre acceso a familiares y visitantes que están en el domicilio de los teletrabajadores.
- Se recomienda migrar al 100% de la empresa al teletrabajo debido a los resultados obtenidos desde 2016 a la fecha, tratando de mejorar aún más la calidad de vida de los teletrabajadores y sin perder de vista que es necesario mantener la socialización y proximidad de los colaboradores, por lo que se tendrán que implementar los programas o eventos necesarios, además de motivarlos con incentivos no monetarios

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

que suban la autoestima del empleado, reconociendo su capacidad, experiencia y las características que tiene para laborar mediante el teletrabajo como la disciplina, responsabilidad, organización, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, M. C. (2014). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de El Teletrabajo, perspectiva del futuro: <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/11103/1/210114%20%20ENSAYO%20FINAL%20UMNG%20%20Camilo%20Arevalo.pdf>
- Arias, G. L. (2017). *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. México: Juan Pablos Editor.
- Arias, O. L. (2014). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11772/LINA%20ANDREA%20ARIAS%20ORJUELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, V. F. (Agosto de 2016). *Research Gate*. Obtenido de Casos empresariales en agronegocios Perú-Colombia: https://www.researchgate.net/publication/311693408_Capitulo_1_Metodologia_del_Estudio_de_Casos_1
- Ariza, M. J. (2002). Conciliación de la vida privada y la actividad profesional: La alternativa del teletrabajo. *Revista de Fomento Social*, 629-652.
- Arredondo, R. D., & Granda, G. A. (2015). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Reflexiones y Saberes*, 48-55.
- Benjumea, A. M., Villa, E. E., & Valencia, A. J. (2017). *Researchgate*. Obtenido de Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura: https://www.researchgate.net/publication/319131781_Beneficios_e_impactos_del_teletrabajo_en_el_talento_humano_Resultados_desde_una_revision_de_literatura
- Caamaño, R. E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 79-105.
- Camacho, P. R., & Higuera, L. D. (2013). *Redalyc*. Obtenido de Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832005>
- Casagrande, E. (12 de mayo de 2016). *Universidad Tocuato Di Tella*. Obtenido de Impacto del teletrabajo en la calidad de vida del colaborador en la industria del petróleo: <https://repositorio.utdt.edu/handle/utdt/2372?show=full>
- Castillo, B. E. (2010). *Redalyc*. Obtenido de Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214587001>

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Cataño, R. S., & Gómez, R. N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 82-91.
- CONEVAL. (2016). *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social*. Obtenido de <https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Hidalgo/Paginas/Pobreza-2016.aspx>
- Delgado, d. S., & Osio, H. L. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*, 61-78.
- De La Cámara, A. C. (2000). El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 227-256.
- Diazgranados, Q. L. (2012). *El teletrabajo*. Obtenido de http://www.urosario.edu.co/urosario_files/33/3335ab24-8bf8-45bf-bded-1c2cf0ae27cd.pdf
- DOF. (25 de junio de 2009). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5096849
- DOF. (22 de junio de 2018). *Cámara de Diputados*. Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft/LFT_orig_01abr70_ima.pdf
- Dos Santos, N. (8 de diciembre de 2014). *Expansión en alianza con CNN*. Obtenido de La crisis del petróleo, el inicio de una nueva era: <http://expansion.mx/economia/2014/12/05/2015-el-fin-de-la-crisis-del-petroleo>
- Erro, G. A., Nagore, F. T., Esparza, F. N., Oroz, B. C., Oteiza, S. E., & Sorbet, B. M. (diciembre de 2008). *Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra*. Obtenido de Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial: <http://andresraya.com/wp-content/uploads/2012/04/teletrabajo.pdf>
- EUR-Lex. (17 de mayo de 2005). *EUR-Lex*. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac10131>
- Fabregat, A., Bernardina, M., Gallego, C., & Eva. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo* (83), 55-61. Obtenido de Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
- Forbes. (1 de octubre de 2018). *Forbes*. Obtenido de Estudio revela que el estrés laboral es tan dañino como el humo del cigarro: <https://www.forbes.com.mx/el-estres-laboral-es-tan-danino-como-el-humo-del-cigarro/>
- González-Baltazar, R., Hidalgo-Santacruz, G., Salazar, J., & Preciado-Serrano, M. (abril de 2010). *Imbiomed*. Obtenido de Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad: http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_revista=275&id_seccion=4331&id_ejemplar=7193&id_articulo=72007

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Grisolia, J. (septiembre de 2013). *AdaptInternacional*. Obtenido de El teletrabajo, una puerta al futuro: http://www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/ar_grisolia_teletrabajo.pdf
- Hancock, B., Ockleford, E., & Windridge, K. (2009). *The NIHR Research Design Service for Yorkshire & the Humber*. Obtenido de An Introduction to Qualitative Research: https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/5_Introduction-to-qualitative-research-2009.pdf
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal: McGraw Hill.
- Hoyos, S. S., & Mesa, A. N. (2015). Teletrabajo: reflexiones y panorama. *Reflexiones y Saberes*, 39-47.
- INEGI. (2013). Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/SCIAN/presentacion.aspx>
- INEGI. (2014). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx>
- Jaramillo, P. H. (2014). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de El teletrabajo: los beneficios de una forma de organización laboral moderna: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11993/1/EL%20TELETRABAJO.pdf>
- Jiménez, F. A., & Moyano, D. E. (2008). *SciELO*. Obtenido de Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext
- Kawulich, B. (mayo de 2005). *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*. Obtenido de La observación participante como método de recolección de datos: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998>
- Lenguita, P., Duhalde, S., & Villanueva, M. M. (2005). *Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina*. Obtenido de 7° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo: <http://www.aset.org.ar/congresos/7/12016.pdf>
- Madero, G. S., & Flores, Z. R. (2009). *Universidad Autónoma de Aguascalientes*. Obtenido de Revista Investigación y Ciencia: <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista43/REVISTA%2043.pdf>
- Martínez, C. P. (2006). *Redalyc.org*. Obtenido de El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Morales, Y. (6 de febrero de 2017). *El Economista*. Obtenido de México está a media tabla en desarrollo económico: <https://www.economista.com.mx/economia/Mexico-esta-a-media-tabla-en-desarrollo-economico-20170206-0037.html>

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Morganson, V., Major, D., & Oborn, K. (Agosto de 2010). *ResearchGate*. Obtenido de Comparing Telework Locations and Traditional Work Arrangements: Differences in Work-Life Balance Support, Job Satisfaction, and Inclusion: https://www.researchgate.net/publication/228358052_Comparing_Telework_Locations_and_Traditional_Work_Arrangements_Differences_in_Work-Life_Balance_Support_Job_Satisfaction_and_Inclusion
- OCDE. (2013). *Índice para una Vida Mejor*. Obtenido de http://www.oecd.org/centrodemexico/Índice%20para%20una%20Vida%20Mejor%20resumen_130529.pdf
- OCDE. (2015). *OECD Better Life Index*. Obtenido de <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/>
- OCDE. (Noviembre de 2017). *OCDE*. Obtenido de ¿Cómo va la vida en México?: <https://www.oecd.org/statistics/Better-Life-Initiative-country-note-Mexico-in-Espagnol.pdf>
- OIT. (2011). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- OIT. (2018). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org>
- ONU. (2016). *Informe sobre Desarrollo Humano 2016*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2016_report_spanish_web.pdf
- Osio, H. L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral*, 93-109.
- Peñaloza, O. J. (2012). Teletrabajo: reto de las nuevas organizaciones. *Dictamen Libre*, 30-34.
- Pérez, S. C., & Gálvez, M. A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 57-79.
- PNUD. (2016). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de Informe sobre Desarrollo Humano 2016: http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2016_report_spanish_web.pdf
- Polya, G. (1989). *Cómo plantear y resolver problemas*. México: Trillas.
- RAE. (s/f). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=teletrabajo>
- Ramírez, A. M., Salas, V., & Rosell, M. J. (2001). *ResearchGate*. Obtenido de La creación de valor en la empresa aragonesa: 1991-1997:

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

https://www.researchgate.net/publication/28302066_La_creacion_de_valor_en_la_empresa_aragonesa_1991-1997

- Rodríguez, G. D., & Valldeoriola, R. J. (2009). *Metodología de la investigación*. Cataluña: Universitat Oberta de Catalunya.
- Sánchez, G. M. (enero de 2012). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Obtenido de Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3966-un-acercamiento-la-medicion-teletrabajo-evidencia-algunos-paises-america-latina>
- Salas, C., & Garzón, D. M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 36-46.
- Salvatierra, E. L. (2013). *Colección Digital UANL*. Obtenido de La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo.: <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/6021>
- Secretaría de Economía. (2016). *Secretaría de Economía Delegación Hidalgo*. Obtenido de Información económica y estatal. Hidalgo: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/175903/hidalgo_2016_1116.pdf
- Sierra Castellanos, Y., Escobar Sánchez, S., & Merlo Santana, A. (12 de agosto de 2014). *Dialnet*. Obtenido de Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5493098>
- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Sosa, R. (6 de noviembre de 2018). *Forbes*. Obtenido de El estrés, la resiliencia y el Síndrome de Burnout: <https://www.forbes.com.mx/el-estres-la-resiliencia-y-el-sindrome-de-burnout/>
- STPS. (mayo de 2018). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. Obtenido de Información laboral: <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20hidalgo.pdf>
- Villafrade, V. A., & Palacios, O. J. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17-31.
- Villarreal, L. O., & Landeta, R. J. (2010). *Dialnet*. Obtenido de El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3304962>
- Yin, R. (2014). *Case Study Research, Design and Methods*. Sage.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario CVT-GOHISALO

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4: 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.

1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es

Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

32. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación
34. Me siento identificado con los objetivos de la institución
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas
49. Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente
54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos

En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.

63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución

68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo

69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento

70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales

71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad

72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma

Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.

73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo

74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución.

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Anexo 2: Cuestionario de la Cámara Navarra



CUESTIONARIO INICIAL - Teletrabajador



1 SEXO (H/M) _____

2 EDAD _____

3 NIVEL DE ESTUDIOS (SEÑALE CON UNA X):

ENSEÑANZA PRIMARIA

ENSEÑANZA SUPERIOR

DIPLOMATURA UNIVERSITARIA

LICENCIATURA UNIVERSITARIA

DOCTORADO O POSGRADO

4 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (EN AÑOS) _____

5 TIPO DE JORNADA (SEÑALE CON UNA X):

COMPLETA

REDUCIDA

6 HORARIO DE TRABAJO _____

7 PUESTO QUE DESEMPEÑA - CARGO _____

8 FUNCIONES PRINCIPALES DE DICHO PUESTO. DISTRIBUYA 100% ENTRE EL SIGUIENTE TIPO DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	%
GERENCIA	
ADMINISTRACIÓN	
ECONÓMICO-FINANCIERA	
SERVICIOS INFORMÁTICOS	
RRHH	
MARKETING	
PRODUCCIÓN	
CALIDAD	
APROVISIONAMIENTO/LOGÍSTICA	
I+D	
OTROS: _____	

9 RAZONES POR LAS QUE PARTICIPA EN EL PROYECTO _____

10 DISTRIBUCIÓN DE SU JORNADA HABITUAL EN % (DISTRIBUIR 100% ENTRE TRABAJO / FAMILIA / OTROS)

	% Empresa	% Vida Familiar	% Otros

11 DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO A REALIZAR DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA DURANTE EL PROYECTO

	% Empresa	% Teletrabajo

12 LUGAR DONDE VA A DESARROLLAR EL TELETRABAJO Y BREVE DESCRIPCIÓN _____

13 ¿QUÉ HABILIDADES CONSIDERA NECESARIAS PARA TELETRABAJAR? _____

14 VENTAJAS INICIALES PERCIBIDAS DEL PROYECTO DE TELETRABAJO _____

15 INCONVENIENTES _____

16 RETOS INICIALES PERCIBIDOS _____

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



CUESTIONARIO INICIAL - Empresa



1 RANGO DE FACTURACIÓN (SEÑALE CON UNA X):

- Hasta 300.000 €
- Entre 300.000 y 1.200.000 €
- Entre 1.200.000 y 3.000.000 €
- Entre 3.000.000 y 6.000.000 €
- Entre 6.000.000 y 30.000.000 €
- Más de 30.000.000 €

2 AÑO DE CREACIÓN

3 NÚMERO DE TRABAJADORES

4 MEDIA DE EDAD DE LOS TRABAJADORES

5 DESGLOSE POR SEXOS:

% Hombres

% Mujeres

6 Nº TOTAL DE BAJAS EN LA EMPRESA EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS:

Por motivos de maternidad/paternidad

Por otros motivos

7 SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXISTENTES EN LA EMPRESA

8 GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EMPRESA - VIDA FAMILIAR (VALORE DEL 1 -NADA- AL 5 -TOTALMENTE IMPLANTADO-)

9 GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA (VALORE DEL 1 -NADA- AL 5 -TOTALMENTE

10 ¿HA ESTABLECIDO ALGÚN ACUERDO O PROCEDIMIENTO EN RELACIÓN CON EL TELETRABAJO? (SI/NO)

11 ¿HA OBSERVADO EL TEMA DE RIESGOS LABORALES EN EL ÁMBITO DEL TELETRABAJO? (SI/NO)

12 VENTAJAS INICIALES PERCIBIDAS DEL PROYECTO DE TELETRABAJO

13 INCONVENIENTES

14 RETOS INICIALES PERCIBIDOS

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

ORGANIZACIÓN

1. Número de horas teletrabajadas (de media):
 Menos de 10 horas / semana
 De 11 a 16 horas / semana
 De 17 a 24 horas / semana
 Más de 25 horas / semana
2. Frecuencia de días teletrabajados (de media y aunque no sea jornada completa):
 1 o 2 días / semana
 3 o 4 días / semana
 Más de 4 días / semana
3. La **cantidad** de trabajo desarrollado desde que teletrabaja...
 Ha aumentado mucho
 Ha aumentado pero es asumible
 Permanece igual
 Ha disminuido pero muy poco
 Ha disminuido claramente
4. La **calidad** de trabajo desarrollado desde que teletrabaja...
 Ha aumentado mucho
 Ha aumentado pero casi imperceptible
 Permanece igual
 Ha disminuido pero muy poco
 Ha disminuido claramente
5. Frecuencia de comunicación y colaboración con la oficina:
 Frecuentemente
 A veces
 Nunca
6. Facilidad o fluidez de la comunicación con la oficina:
 Ha mejorado
 Permanece igual
 Ha empeorado
7. Valoración de la relación con la dirección/responsables de la empresa:
 Ha mejorado
 Permanece igual
 Ha empeorado
8. Valoración de la relación con compañeros/as:
 Ha mejorado
 Permanece igual
 Ha empeorado

INDIVIDUO

9. Valoración de la conciliación laboral - personal lograda con el teletrabajo:
 Ha mejorado mucho
 Ha mejorado pero casi imperceptible
 Permanece igual
 Ha disminuido pero muy poco
 Ha disminuido claramente
10. ¿Se ha cargado con más trabajo o responsabilidades domésticas de las habituales?
 Habitualmente
 A veces
 Nunca
11. ¿Se ha sentido aislado/a de la organización?
 Habitualmente
 A veces
 Nunca
12. ¿Cree que con email / teléfono es suficiente para realizar correctamente su trabajo?
 Sí
 No

TECNOLOGÍA

13. Valoración de la instalación del equipo y conexión con la empresa:
 Muy buena
 Buena
 Normal
 Mal
 Muy mal
14. ¿Ha echado de menos algún medio técnico o de infraestructura que afectara al desarrollo de su trabajo? (fotocopiadora, fax, ...)
 Sí
 No
15. ¿Ha utilizado la herramienta de toma de decisiones?
 Habitualmente

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

ORGANIZACIÓN

1. Valoración de la **calidad** del trabajo realizado por el teletrabajador:
 Muy satisfecho
 Satisfecho
 Poco satisfecho
 Nada satisfecho
2. Valoración de la **cantidad** del trabajo realizado por el teletrabajador:
 Ha aumentado mucho
 Ha aumentado pero es asumible
 Permanece igual
 Ha disminuido pero muy poco
 Ha disminuido claramente
3. El rendimiento del teletrabajador...
 Ha aumentado mucho
 Ha aumentado pero casi imperceptible
 Permanece igual
 Ha disminuido pero muy poco
 Ha disminuido claramente
4. Adaptación del trabajador a la nueva forma de trabajo:
 Muy buena
 Buena
 Normal
 Mal
 Muy mal
5. La relación del teletrabajador con el resto de trabajadores...
 Ha mejorado
 Permanece igual
 Ha empeorado
6. La relación del teletrabajador con la organización (supervisor, dirección,...) ...
 Ha mejorado
 Permanece igual
 Ha empeorado
7. Qué ratios considera importante medir en el desarrollo de este proyecto (señale uno o varios con una "X"):
 Productividad
 Absentismo
 Bajas
 Costes
 Resultados teletrabajador
 Calidad teletrabajador
 Horas perdidas por problemas técnicos
 Horas perdidas por falta de información digitalizada
 Otros: _____

SUPERVISOR

8. ¿Se ha sentido confuso en la gestión del teletrabajador?
 Habitualmente
 A veces
 Nunca
9. ¿Cree que con email / teléfono es suficiente para realizar correctamente el trabajo asignado?
 Habitualmente
 A veces
 Nunca
10. Valoración del funcionamiento del proceso de teletrabajo:
 Muy satisfecho
 Satisfecho
 Indiferente
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

TECNOLOGÍA

11. Valoración del funcionamiento de los medios técnicos (ordenador y conexión al servidor, a internet):
 Muy satisfecho
 Satisfecho
 Indiferente
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



CUESTIONARIO A CUMPLIMENTAR POR EL TELETRABAJADOR

Una vez finalizado el proyecto de teletrabajo, es de especial interés para el equipo de la Cámara Navarra de Comercio e Industria recoger vuestra opinión referente a algunos temas de la experiencia.

Haga un clic sobre la respuesta que considere más adecuada.

EMPRESA

TELETRABAJADOR

Sobre la experiencia

1. Señale su nivel de **satisfacción global** con la experiencia

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

2. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia el **tiempo** de que dispone para hacer frente a sus **tareas y responsabilidades** familiares

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

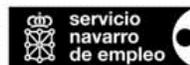
Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia el **tiempo** de que dispone para su **formación**

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

3. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia su nivel de **stress**

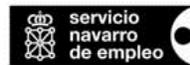
- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



4. En su opinión, el **tiempo de duración** de la experiencia ha sido...
- Demasiado largo
 - Suficiente
 - Demasiado corto
5. Díganos qué nota daría a la **formación** facilitada **previa** a la experiencia
- Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente
6. Díganos qué nota daría a la utilidad de la **plataforma informática**
- Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente
7. Díganos qué nota daría a la **asistencia y apoyo técnico**
- Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente
8. Díganos qué nota daría a la relación, coordinación, etc. con los superiores
- Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



9. Díganos qué nota daría a la forma en que se le ha organizado el trabajo para realizar en casa

- Sobresaliente
- Notable
- Suficiente
- Insuficiente
- Muy deficiente

Rendimiento

10. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia y, en relación con lo que es habitual en la misma época del año la **cantidad** de trabajo realizado

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

11. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia y, en relación con lo que es habitual en la misma época del año la **calidad** del trabajo realizado

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

Señale si, durante la experiencia, ha sentido alguna de las siguientes **impresiones**...

12. Se le ha forzado a trabajar más

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



13. Usted mismo se ha forzado a trabajar más

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

14. Se ha sentido más controlado en su trabajo

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

15. Se ha sentido aislado

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

16. Ha sentido rechazo o resentimiento por parte de otros compañeros

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



17. Se ha cargado con más trabajo o responsabilidades domésticas de lo habitual

- Habitualmente
- A veces
- Alguna vez
- Casi nunca
- Nunca

18. En su opinión, la experiencia indica que el teletrabajo...

- Con algunas modificaciones, podría convertirse en una forma habitual de trabajar
- No es una buena opción. Es mejor la forma habitual de trabajar
- Podría convertirse en una forma habitual de trabajar, pero solo en ciertas circunstancias o periodos de la vida de los trabajadores
- Otras. Cual:

20. ¿Desea aportar alguna opinión o sugerencia?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



CUESTIONARIO PARA SUPERVISORES Y RESPONSABLES

Una vez finalizado el proyecto de teletrabajo, es de especial interés para el equipo de la Cámara Navarra de Comercio e Industria recoger vuestra opinión referente a algunos temas de la experiencia.

Haga un clic sobre la respuesta que considere más adecuada.

EMPRESA

RESPONSABLE

Sobre la experiencia

1. Señale su nivel de satisfacción global con la experiencia:
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Algo satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho
2. En su opinión, el tiempo de duración de la experiencia ha sido...
 - Demasiado largo
 - Suficiente
 - Demasiado corto
3. Díganos qué nota daría a la formación dada previamente
 - Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente
4. Díganos qué nota daría a la utilidad de la plataforma informática
 - Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente
5. Díganos qué nota daría a la asistencia y apoyo técnico
 - Sobresaliente
 - Notable
 - Suficiente
 - Insuficiente
 - Muy deficiente

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios
profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo



Rendimiento

6. El trabajo realizado durante la experiencia piloto es, en comparación con el realizado por el mismo trabajador anteriormente...

- Bastante peor que el trabajo anterior
- Algo peor que el trabajo anterior
- Igual que el trabajo anterior
- Algo mejor que el trabajo anterior
- Bastante mejor que el trabajo anterior

7. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia y, en relación con lo que es habitual en la misma época del año la **cantidad** de trabajo realizado

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

8. Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia y, en relación con lo que es habitual en la misma época del año la **calidad** del trabajo realizado

- Ha aumentado
- Permanece igual
- Ha disminuido

9. ¿Desea aportar alguna opinión o sugerencia?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Encuesta

Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo

La presente encuesta es realizada con fines educativos para la realización de un estudio de caso relativo a la relación de la calidad de vida con el teletrabajo. La identidad de los encuestados se mantendrá en el anonimato.

*Obligatorio

1.- ¿Cuál es su rango de edad? *

Marca solo un óvalo.

- 18-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50-65 años
- 66 o mas años

2.- ¿Qué tipo de actividades desarrolla en su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Operativas (vendedor, secretaria, obrero, limpieza, etc.)
- Tácticas (administrativo, legal, encargado de oficina, subdirector, etc.)
- Estratégicas (directivo, gerente, etc.)

3.- ¿Cuántas horas al día labora? *

Marca solo un óvalo.

- 2 - 4 horas
- 5 - 7 horas

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- 8 - 10 horas
- 11 o más horas

4.- ¿Cuál es el rango de tiempo que le toma llegar a su lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 5 min - 15 min
- 16 min - 25 min
- 26 min - 35 min
- 36 min o más

5.- ¿Cómo percibe usted la calidad de vida en el trabajo? Indique las 3 opciones que considere más importantes. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Felicidad
- Bienestar físico
- Bienestar emocional
- Bienestar social
- Estabilidad económica
- Flexibilidad
- Respeto
- Reconocimiento
- Integración
- Participación
- Motivación

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Desarrollo profesional
- Acceso a vivienda
- Ambiente de trabajo propicio
- Balance de la vida familiar y la laboral

6.- Con base en lo anterior, ¿considera que tiene calidad de vida en su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

7.- Si respondió afirmativamente, ¿en qué nivel considera que tiene calidad de vida?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
- Medio
- Alto

8.- ¿Sabe qué es el teletrabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

9.- ¿Cómo lo definiría? *

10.- ¿Le gustaría trabajar en esta modalidad de teletrabajo? *

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

11.- ¿Por qué?

12.- ¿Cree que mejoraría su calidad de vida? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

13.- Si respondió afirmativamente, ¿en qué grado considera que mejoraría su calidad de vida?

Marca solo un óvalo.

- Poco
- Medio
- Alto
- Muy alto

14.- ¿Cuáles beneficios considera usted que obtendría con el teletrabajo?

Indique 3 opciones *

Selecciona todos los que correspondan.

- Flexibilidad
- Evitar traslados y tráfico
- Menores niveles de estrés

Relación del teletrabajo con la calidad de vida de los empleados de la empresa de servicios profesionales Asesores Hidalgo en la Ciudad de Pachuca, Hidalgo

- Compaginación la vida personal con la laboral
- Felicidad
- Tranquilidad
- Mayor productividad
- Inclusión
- Reducción de gastos
- Mayores opciones de empleo
- Evaluación por resultados
- Aprovechamiento del tiempo
- Desarrollo de más actividades
- Gestión del talento humano
- Disminución de rotación o baja de personal

15.- ¿Considera que el teletrabajo se podría implementar en las empresas hidalguenses? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No