

Capítulo 3. El teletrabajo y el impacto en la vida de los colaboradores en una empresa intensiva del conocimiento.

Brandon Ashley Rojas Escamilla
Blanca Cecilia Salazar Hernández

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

DOI:

Problema de investigación

Hoy en día la gestión del capital humano está en constante cambio y se ha enfrentado a diferentes alteraciones a lo largo de la historia. Las empresas se encuentran en un entorno muy cambiante en donde deben adaptar sus componentes a la mejor forma de operar de acuerdo con sus objetivos. Sin duda, el recurso más importante de cualquier organización son las personas. El teletrabajo se ha venido usando por todo el mundo como una nueva forma de laborar, dando cabida a la formalidad de esta adopción (Acosta, 2018).

Recientemente se han vivido cambios drásticos a nivel mundial, tal es el caso de la pandemia ocasionada en 2020 por el COVID-19 (González-Torres et al., 2021). Muchas empresas no estaban preparadas para esta situación, por lo que tuvieron que cerrar de forma temporal o definitiva, afectando la economía en todos los países. Diferentes facetas tuvieron cambios bruscos, entre ellas la forma de trabajar. Si bien ya se venía adoptando el modelo del tema del teletrabajo, la contingencia fue un acelerador, dando oportunidad a una mejora en productividad y calidad de vida (Caringal-Go et al., 2022)

Por otro lado, en México es poca la información que se tiene respecto al teletrabajo, es una tendencia reciente que comienza a tomar más relevancia. Si bien en países desarrollados hay más información respecto al tema, aún hay muchos tópicos por analizar con respecto a esta forma de trabajar. El trabajo desde casa permite a los colaboradores obtener una flexibilidad geográfica (es decir, pueden vivir donde prefieran), eliminan los desplazamientos y reportan un mejor equilibrio entre trabajo y vida personal (Prithwiraj, 2020). El teletrabajo ofrece una oportunidad para mejorar el balance entre la vida profesional y personal, reduciendo el tiempo dedicado al transporte y permitiendo a los trabajadores pasar más tiempo con sus familias, especialmente en ciudades como la Ciudad de México. Además del ahorro de tiempo en desplazamientos, el teletrabajo brinda flexibilidad en los horarios y mayor autonomía en el trabajo, lo que en ciertos casos puede aumentar la productividad tanto de los empleados como de las empresas (OIT, 2017). Por esto, la flexibilidad que ofrece el teletrabajo permite tener una vida laboral sin tener que sacrificar la productividad.

Particularmente, considerando 42 colaboradores de una empresa consultora enfocada a la contabilidad, ubicada en la CDMX, se identifica que desde 2019 no se han implementado formalmente formas de medir el impacto que causa el Teletrabajo.

Objetivos del estudio.

Objetivo general

Analizar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida de colaboradores en una empresa intensiva del conocimiento mediante métodos mixtos con la finalidad de realizar un análisis descriptivo de teletrabajadores, identificando las principales dimensiones relacionadas y realizar propuestas de mejora.

Objetivos específicos

- Analizar el impacto del teletrabajo en los colaboradores de una empresa intensiva del conocimiento.
- Identificar las dimensiones que están más relacionadas con el teletrabajo.
- Sugerir propuestas de mejora para los trabajadores de la empresa.

Aspectos claves de la revisión de la literatura

KIBS: antecedentes y características

A finales del siglo XX se anuncia la llegada de nuevos tipo de organización, que se basarían en el conocimiento como eje de su estrategia, las cuales se conocieron como empresas intensivas del conocimiento (Dorado et al., 2021).

Los KIBS suministran usan personal que se basan en experiencia técnica y se comercian en forma de información, estas organizaciones operan como solucionadores de problemas que ayudan a las empresas ubicando, desarrollando, combinando y adaptando conocimientos genéricos a problemas específicos (Elche Hortelano et al., 2021). Aunque las empresas KIBS son muy diversas, hay una serie de puntos en común subyacentes. Las firmas KIBS son entidades profesionales con un enfoque en la intensidad del conocimiento a través de la creación, acumulación o difusión del conocimiento (Miles et al., 2018).

¿Cuáles son los elementos que componen las empresas intensivas del conocimiento? De acuerdo con (Miles et al., 2018) se presentan los siguientes elementos:

- Conocimiento intensivo: depende en gran medida del conocimiento experto; por ejemplo, una gran parte de la fuerza laboral consiste en profesionales con educación o capacitación sustanciales en campos relevantes. Ejemplos: arquitectos, informáticos, diseñadores, abogados.
- Negocios: proporcionando insumos para los procesos comerciales, en lugar de actividades de consumo final, por lo que los clientes son principalmente otras organizaciones. Tanto las pequeñas como las grandes empresas, organizaciones benéficas y los organismos del sector público pueden contratar empresas de contabilidad para que trabajen para ellos, por ejemplo.
- Servicios: se puede describir a los servicios como “hacer cosas en lugar de fabricar cosas”, como actividades o industrias que se especializan en tales actividades, cuya función principal es efectuar algunas transformaciones en el mundo distintas a la producción de un producto tangible. (Los artefactos intangibles como el software, las bases de datos y el contenido multimedia se consideran servicios).

En el caso de la empresa objeto de estudio, hablamos de una empresa dedicada a los servicios de consultoría en términos de contabilidad y derivados, lo que nos permite dar claridad a que se clasifica como una empresa intensiva del conocimiento.

Teletrabajo en México

Los eventos recientes que han ocurrido en las dos primeras décadas de este nuevo siglo nos han tomado por sorpresa, el enfrentamiento de la crisis sanitaria del COVID-19 nos ha obligado a recuperar prácticas laborales que habían sido utilizadas en décadas anteriores, pero que en el contexto mexicano se consideran relativamente nuevas en cuanto a su formalización (López & Osuna, 2021). Además, se han introducido recientes modificaciones a la Ley Federal del Trabajo relacionadas con el teletrabajo. Estos eventos nos han forzado a acelerar la implementación de regulaciones para el teletrabajo debido a la necesidad urgente causada por la pandemia del COVID-19. Se prevé que esta modalidad laboral, al igual que el virus SARS-CoV-2, se mantendrá en el futuro. Por lo tanto, el teletrabajo o trabajo desde casa está destinado a continuar y a ser regulado de manera más formal como una actividad laboral importante.

Teletrabajo y sostenibilidad

Hoy en día la parte de sostenibilidad es de suma importancia para cualquier organización, pues si bien antes era considerado como un “diferenciador”, ahora u no es más que un requisito indispensable. Pocas empresas lo toman realmente en serio, pero esto es de suma importancia para cumplir con la parte sostenible que le corresponde a todos.

El trabajo remoto presenta nuevos desafíos sobre la mejor manera de observar e influir en comportamientos importantes para la sostenibilidad. Los hogares de los empleados representan su esfera privada y las organizaciones deben actuar con cuidado para no extralimitarse. Al mismo tiempo, muchos empleados probablemente agradecerán la ayuda de su empleador para garantizar que su entorno de trabajo desde casa sea cómodo y sostenible (Shreedhar et al., 2022). El desarrollo de políticas de sostenibilidad que generen beneficios colaterales (por ejemplo, beneficios ambientales y financieros) garantiza que las organizaciones puedan promover simultáneamente el bienestar de sus empleados y los resultados laborales hacia sus objetivos de sostenibilidad.

El teletrabajo es posible gracias a la tecnología que refleja la capacidad de innovación de una organización para obtener una ventaja competitiva sostenible. Una brecha importante que existe hoy en la literatura de investigación sobre el teletrabajo es la ausencia de un marco teórico que pueda utilizarse para ayudar a las empresas a comprender la ventaja competitiva de una empresa de teletrabajo. Este estudio intenta cerrar la brecha desarrollando y proponiendo un marco que identifique factores que podrían tener un impacto en el desempeño del teletrabajo, lo que a su vez genera una ventaja competitiva sostenible de una empresa. La teoría basada en recursos (RBT) sugiere que la sostenibilidad de la ventaja competitiva depende de la capacidad de innovación de una empresa (Karia & Asaari, 2016). Este estudio aplica RBT para comprender la ventaja competitiva de las empresas de teletrabajo.

Justificación y contribución del estudio.

Este trabajo tiene la intención de revisar la calidad de vida de los colaboradores de una empresa, en un ambiente de vanguardia: el teletrabajo. Se debe destacar el auge que ha tenido esta modalidad, debido a los múltiples beneficios que se han observado recientemente, incluso antes de la pandemia. Esto debido a muchos factores, en los que destaca la satisfacción de los colaboradores que pueden laborar desde su casa o el sitio que deseen. Lo ya mencionado se transforma en curiosidad para que las empresas se adapten a los cambios globales y que son clave para la competitividad de una empresa. Esto se traduce en la importancia de generar investigaciones desde la parte empírica y teórica; para generar conocimiento que es escaso sobre todo a nivel nacional y local. Por lo tanto, se considera de interés

generar información útil para las empresas que quieren saber e implementar el teletrabajo como un factor que impacte en sus empleados. Lo anterior representa un reto, pues ya se ha mencionado que esta modalidad tiene un vacío en cuanto a datos locales y nacionales, implicando hacer una búsqueda amplia de otros casos de países de primer nivel; mismos en donde se suele adoptar con mayor frecuencia la modalidad de teletrabajo.

Por otro lado, se debe analizar la diferencia con las empresas que generalmente adoptan el teletrabajo, ya que no todas debido a su naturaleza pueden decantarse por esta forma de laboral. Se deben destacar aquellas organizaciones que tienen un capital humano altamente capacitado; en esta categoría se puede destacar a las KIBS (Knowledge Intensive Business Services) por sus siglas en inglés o Empresas intensivas del conocimiento traducido al español. De acuerdo con Opazo-Basáez et al. en 2020 se definen como organizaciones expertas o empresas privadas que utilizan conocimientos profesionales relacionados con disciplinas (técnicas) específicas para desarrollar y proporcionar servicios empresariales avanzados, altamente intelectuales y de “valor añadido”. Por ello, se analiza en este trabajo a una empresa dedicada a servicios contables y de consultoría ubicada en la Ciudad de México que durante 2020 y hasta 2023 ha adoptado el teletrabajo con casi todos sus colaboradores. Dicha empresa no ha medido los cambios que tuvo esta nueva forma de laborar y si hay una relación que beneficie al negocio. Al obtener los resultados se podrá beneficiar a la organización derivado del caso de estudio; por otra parte, se beneficia al entorno local y nacional, ya que se genera conocimiento de gran utilidad para saber beneficios del teletrabajo.

Propuesta Metodológica.

La investigación se llevará a cabo en varias etapas utilizando una metodología específica. En primer lugar, se realizará un estudio exploratorio siguiendo las pautas de Sampieri et al., 2014. Dado a que es un caso de estudio la unidad de análisis será una empresa intensiva del conocimiento dedicada a servicios contables y de consultoría ubicada en la Ciudad de México con 40 colaboradores, los cuales están en la modalidad de teletrabajo.

En cuanto al enfoque, se adoptó por uno de tipo mixto el cual se describe a continuación. En la parte cuantitativa que implicará la recopilación de datos, se utiliza la encuesta de teletrabajo (Reyes, 2018). Esta cuenta con 20 secciones que permite ver dimensiones como la calidad de vida, satisfacción, vínculo familiar, productividad y ahorro. En este estudio, la persona podrá responder a través una escala de Likert. Las dimensiones elegidas, que son objeto de estudio para el instrumento de medición, obedecen a esa relación estrecha con el ámbito laboral y que originan satisfacción laboral. Tal como lo mencionaban Peiró y Prieto (1996), estas dimensiones están involucradas en la parte emocional, comportamental,

cognitiva y hasta afectiva del trabajador. Esto es orientado a las condiciones y contexto de teletrabajo donde se valoran aspectos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción permitiendo así realizar una evaluación general (Weiss et al., 1967). Para el análisis de datos se harán tablas de contingencia utilizando el estadístico χ^2 de Pearson, por otro lado, se harán comparativos de medias en las preguntas donde se utilizan niveles de ordenamiento ordinal, utilizando como estadístico T de student. Además, se empleará un enfoque correlacional para analizar las relaciones estadísticas entre las variables sociodemográficas y las variables de interés, como la calidad de vida o la productividad de los trabajadores. Este estudio se llevará a cabo en un único momento de investigación y se utilizará el software SPSS y excel para el procesamiento de datos. Para la aplicación, se pasará a Google forms con la finalidad de facilitar el envío sin importar la zona en la donde se encuentren; posteriormente se validará con el director general de la empresa y se le pedirá ayuda para enviar dichos cuestionarios a cada colaborador por telegram, que es el canal más común de comunicación de la empresa.

Dentro de la parte cualitativa se tomarán las frases testimonio obtenidas en el instrumento para codificarlas de acuerdo con la dimensión en la que se clasifican, de esta manera se podrán generar inventarios de dimensiones, conocer co-ocurrencias y nubes de palabras. Contrastando lo anterior, se hará una comparación con datos de un análisis sistemático de la literatura del tema del teletrabajo dentro de Web of Science, de esta manera se extraerán datos para procesarlos y logra una comparación de lo que pasa dentro del fenómeno de estudio contra lo que dicen los científicos en el campo de la administración respecto al teletrabajo. La investigación se centrará en aspectos descriptivos para comprender las características fundamentales del fenómeno. Será enriquecedor ver lo que surge en la organización de estudio contra lo que aparece estudiado por investigadores en tema de teletrabajo.

Referencias

- Acosta, A. M. (2018). TELETRABAJO Y PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD: UN ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS DIVERSOS ACTORES DEL TELETRABAJO EN UNA ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO EN ANTIOQUIA-COLOMBIA [Universidad de Antioquia]. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf
- Caringal-Go, J. F., Teng-Calleja, M., Bertulfo, D. J., & Manaois, J. O. (2022). Work-life balance crafting during COVID-19: Exploring strategies of telecommuting employees in the Philippines. *Community, Work & Family*, 25(1), 112–131. <https://doi.org/10.1080/13668803.2021.1956880>
- Dorado, C. B., Solarte, M. G., & Vargas, G. M. (2021). Organizaciones intensivas en conocimiento (oic): Características e implicaciones para la gestión. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1–34. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187269734001/html/>

- Elche Hortelano, D., Consoli, D., & Sánchez Barrioluengo, M. (2021). From brawn to brains: Manufacturing-KIBS interdependency. <https://doi.org/10.13039/501100003329>
- González-Torres, T., Rodríguez-Sánchez, J.-L., & Pelechano-Barahona, E. (2021). Managing relationships in the Tourism Supply Chain to overcome epidemic outbreaks: The case of COVID-19 and the hospitality industry in Spain. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102733. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102733>
- Karia, N., & Asaari, M. H. A. H. (2016). Innovation capability: The impact of teleworking on sustainable competitive advantage. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 16(2), 181–194. <https://doi.org/10.1504/IJTPM.2016.076318>
- López, & Osuna. (2021). TELETRABAJO EN MÉXICO EN TIEMPOS DE COVID-19: DE LO OPCIONAL A LO NECESARIO. 7(2). <https://revistaobservatoriodeldeporte.cl/cargar/wp-content/uploads/2021/06/1-OFICIAL-ART-VOL-7-NUM-2-MAYOAG-OSTO-2021REVODEP.pdf>
- Miles, I. D., Belousova, V., & Chichkanov, N. (2018). Knowledge intensive business services: Ambiguities and continuities. *Foresight*, 20(1), 1–26. <https://doi.org/10.1108/FS-10-2017-0058>
- OIT. (2017, julio 5). CDMX lidera el tema del teletrabajo en México [Noticia]. http://www.ilo.org/mexico/noticias/WCMS_561787/lang-es/index.htm
- Opazo-Basáez, M., Cantín, L. N., & Campos, J. A. (2020). Does distance really matter? Assessing the impact of KIBS proximity on firms' servitization capacity: evidence from the Basque country. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, Esp.48, 51–68. <https://www.redalyc.org/journal/289/28965216007/html/>
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. 1: La actividad laboral en su contexto). Madrid: Síntesis.
- Prithwiraj, R. (2020, noviembre 1). Our Work-from-Anywhere Future. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2020/11/our-work-from-anywhere-future>
- Reyes, L. (2018). Impacto del teletrabajo en la vida de los trabajadores de una empresa multinacional: Características y perspectivas. Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración. <https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000769665>
- Sampieri, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Shreedhar, Laffan, & Giurge. (2022). Is Remote Work Actually Better for the Environment? *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2022/03/is-remote-work-actually-better-for-the-environment>
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. y Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII.