

ANÁLISIS DEL TELETRABAJO EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE DEL CANTÓN SALCEDO

Borja-Brazales, Yadira Paola*

<https://orcid.org/0000-0003-2006-9534>

Moreano-Martínez, Luis David*

<https://orcid.org/0000-0002-5375-0708>

Borja-Bonilla, William Joel*

<https://orcid.org/0009-0005-0916-7776>

Herrera-Guanopatín, Jimena Elizabeth*

<https://orcid.org/0000-0002-7108-6425>

*Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador

Email: yadira.borja@utc.edu.ec

Recibido: 15 de noviembre de 2022 / **Aprobado:** 24 de marzo de 2023 / **Publicado:** 20 de abril de 2023

DOI: <https://doi.org/10.24133/ris.v10i02.3121>

Resumen

La presente investigación, analiza el teletrabajo en el desarrollo de la organización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre, toma un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, método descriptivo correlacional. Para la recolección de la información se emplea la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario a 36 trabajadores de la organización. Se evidencia que la modalidad de teletrabajo es factible en el desarrollo de las actividades, es más aplicable al área administrativa, más en áreas distintas los trabajadores sienten que el teletrabajo afecta a su rendimiento laboral por motivos como la falta de conocimientos de la tecnología, falta de control y de cultura de trabajo sin supervisión, falta de conocimiento, acompañado de los diversos efectos que causa el excesivo tiempo frente a un computador, un hallazgo importante es que el 54,3% manifiestan que les causa estrés y ansiedad, más un 25.7% coinciden que es la causa de trastornos músculo esqueléticos. Finalmente, el aporte del trabajo al desarrollo organizacional se enfoca en la reducción de costos en la adecuación de oficinas y mobiliario, reducción del ausentismo laboral, flexibilidad para permitir autonomía al empleado y ahorro de tiempo en el desplazamiento del hogar al lugar de trabajo.

Palabras clave: Análisis, Teletrabajo, Desarrollo organizacional.

Analysis of telework in organizational development in financial institutions. case: 9 de October savings and credit cooperative of the Salcedo Town

Abstract

The present investigation analyzes teleworking in the development of the organization for the Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre, takes a positivist paradigm, quantitative approach, correlational descriptive method. For the collection of information, the survey technique is used with the application of a questionnaire to 36 workers of the organization. It is evident that the teleworking modality is feasible in the development of activities, it is more applicable to the administrative area, more in different areas the workers feel that teleworking affects their work performance for reasons such as lack of knowledge of technology, lack of control and unsupervised work culture, lack of knowledge, accompanied by the various effects caused by excessive time in front of a computer, an important finding is that 54.3% state that it causes them stress and anxiety, plus 25.7 % agree that it is the cause of musculoskeletal disorders. Finally, the contribution of work to organizational development focuses on reducing costs in adapting offices and furniture, reducing absenteeism, flexibility to allow employee autonomy and saving time in traveling from home to the workplace.

Keywords: Analysis, Telecommuting, Organizational development

Introducción

Con la crisis sanitaria producto de la pandemia, dio inicio a esta metodología de trabajo, como es el teletrabajo como modalidad laboral aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre; de acuerdo a su ajuste del diseño organizacional, sus normas y condiciones, lo que deja abierta la opción a esta modalidad para sus empleados (Eraso, 2008). Según Da Silva (2014), el impacto abarca un sin número de beneficios considerados también en la flexibilidad laboral como un aporte social de la empresa para el correcto equilibrio trabajo y casa. Con los avances tecnológicos, la posibilidad de disponer del software en la nube y el desarrollo de canales electrónicos; junto con el avance de la normativa nacional que respalda varios de estos procesos, se vuelve más factible la implementación de esta modalidad de trabajo. En el Ecuador el Ministerio del Trabajo Ecuatoriano (2019) propuso una legislación que respalda esta propuesta haciendo viable el estudio y la propuesta desde el ámbito legal.

Las empresas son sistemas abiertos que se mantienen en interacción con un entorno de cambios constantes, en los cuales solo las empresas que se logran adaptar e innovar podrán sobrevivir. Resulta primordial conocer las nuevas técnicas y estrategias que las empresas pueden implementar para desarrollarse y ser más competitivas en el mercado.

La presente investigación surge de la necesidad de analizar el teletrabajo en el desarrollo organizacional en las instituciones financieras: caso Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre del cantón Salcedo. La investigación busca proporcionar información que será útil para la cooperativa que aplique esta estrategia del teletrabajo para mejorar el desarrollo organizacional.

Debido a que no cuenta con suficientes estudios sobre la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral. El presente trabajo es conveniente para afianzar los conocimientos sobre cómo incide en el desarrollo organizacional de forma que sea favorable para la empresa.

Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los conocimientos sobre la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral para contrastarlos con otros estudios similares y analizar las posibles variantes. El trabajo tiene una utilidad metodológica ya que podrían realizarse futuras investigaciones que utilizan metodologías compatibles.

Teletrabajo

El teletrabajo se realiza fuera del sitio utilizando herramientas tecnológicas para llevar a cabo las tareas propias de los empleados en cualquier momento y en cualquier lugar. La modalidad de teletrabajo según Mañas, Muñoz, & Peciño (2012) “Etimológicamente la definición de teletrabajo está compuesta por el prefijo griego “tele” que significa distancia, por lo tanto, el teletrabajo se refiere a la realización de actividades laborales fuera

del entorno habitual del empleado” (p.23). Por lo que se puede decir que es la capacidad para realizar todo o parte del trabajo de forma remota. El trabajo en la actualidad es un trabajo que se lleva a cabo fuera del sitio utilizando herramientas tecnológicas para llevar a cabo las tareas propias del empleado en cualquier momento y en cualquier lugar.

Para Romero & Martínez (2014) “El teletrabajo se desarrolla a distancia, en un lugar convencional, utiliza en la comunicación tecnologías que benefician en la realización de gestiones y actividades dentro y fuera de la empresa” (p.12). Esta nueva premisa se llama teletrabajo o trabajar desde casa, traducir al inglés Home office, que ha venido introduciéndose en todos los países a nivel mundial especialmente con la llegada de la pandemia dando como resultado un trabajo a distancia o trabajo electrónico presentado como aumento de la confianza mutua empresa y trabajadores con mayor responsabilidad.

Para Pereda & Zapata (2019) “El teletrabajo es una forma de efectuar un trabajo o una profesión, cumplir funciones o actividades fuera de la empresa, por tal motivo requiere para su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas para cumplir las tareas designadas” (p.32). El trabajo a distancia permite la integración a la vida laboral de individuos, grupos marginados, grupos desfavorecidos o con pocas oportunidades de empleo; su propósito es aumentar la productividad y mejorar la calidad de vida de los trabajadores; para el bienestar de sus familias y la producción de las naciones a través de trabajo inclusivo

con igualdad de oportunidades crecimiento personal para garantizar una vida digna de igualdad de oportunidades para todos.

Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros.

Aunque el término teletrabajo fue acuñado ya a principios de 1970 por Jack M. Nilles, todavía no se ha llegado a un consenso sobre su definición exacta. Las distintas personas dan a este concepto distintas acepciones, y lo utilizan para designar una gran diversidad de modalidades de trabajo, como el trabajo móvil, el trabajo efectuado en cualquier lugar distinto de los locales del empleador, el trabajo efectuado en centros de oficinas compartidas, y el trabajo a domicilio. Otros utilizan el término para referirse a toda forma de trabajo basada en las TIC, como las presentes en las nuevas actividades relacionadas con la tecnología financiera (sector en rápida expansión, más conocido como Fin Tech) que combina las nuevas TIC con los servicios financieros (Benavides y Acosta, 2015).

“En este nuevo paradigma debemos diseñar situaciones de aprendizaje que favorezcan a nuestros usuarios para el desarrollo de habilidades y adquisición de información y conocimiento y debemos hacer que sea un entorno más afable y de reflexión” (Aquino Cajé, 2019, p. 80). Pero a la vez se puede manifestar que aun cuando la tecnología ha avanzado a niveles acelerados y permite

realizar una gran cantidad de actividades como comprar, vender, conocer gente, interactuar entre países y a la vez realizar actividades laborales, educativas entre otras, también existe la gran problemática de que muchas de las personas económicamente activas a nivel mundial nacieron en una época en donde la tecnología no era tan importante como lo es en la actualidad por lo que muchos no saben utilizar adecuadamente la tecnología o lo hacen de manera básica lo que imposibilita que sea una actividad fácil de realizar ya que para ellos será un reto utilizar y mucho más si es con fines laborales, es por ello que existe mucho estrés, ansiedad y muchos otros efectos del teletrabajo en la salud física y mental de las personas. El progreso tecnológico en todos los espacios sectoriales ha causado impactos generales la calidad de vida de los trabajadores, siendo su formación continua lo más importante siendo esto lo que les facilita las actividades laborales.

El crecimiento cuantitativo de la productividad es una de las métricas más difíciles de medir, ya que es necesario crear un mecanismo que pueda medir la productividad sin trabajo remoto y luego transferir esos mecanismos a un entorno de trabajo antiguo. Hay aspectos cualitativos, como la mejora de la capacidad de concentración mediante la reducción de interrupciones y la mejora del clima laboral, que pueden impactar positivamente en la productividad y mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar en el desempeño. Los trabajadores antiguos pueden implementar fácilmente este indicador a través de un cuestionario de evaluación de la labor diaria, pero esto es más factible si hablamos de los métodos de trabajo convencionales

como es el trabajo presencial a diferencia del teletrabajo que es mucho más difícil poder medir la productividad dado que no existe un método de control para esta modalidad (Palomo et al., 2021).

El teletrabajo en las TIC y los servicios financieros

En el sector financiero, las actividades en las que el teletrabajo es más frecuente son las tecnologías de la información, que constituyen el denominador común de las tareas relacionadas con estas tecnologías en todos los sectores de actividad. (Kolakowski, 2016) “Dentro del sector financiero, las actividades en las que el teletrabajo es más frecuente se encuentran en las tecnologías de la información (TIC), lo que constituye el denominador común de las tareas relacionadas con estas tecnologías en todos los sectores de actividad”. Aparte de en las TIC, otros empleos en los que se suele recurrir al teletrabajo son aquellos relacionados con la redacción de folletos y textos publicitarios. La cultura de empresa de este sector hace mucho hincapié en la interacción directa, en particular, en los puestos de supervisión, en los que es imprescindible trabajar en ubicaciones fijas. Además, el control normativo estricto de este sector potencia el malestar cultural generalizado que suscitan los teletrabajadores, y equipara la supervisión efectiva con la supervisión directa. No obstante, algunos profesionales del sector financiero, en particular, los planificadores financieros (muchos de los cuales son trabajadores independientes), los corredores o los peritos de seguros, suelen trabajar fuera de sus oficinas.

Para la (OIT, 2022) “El Foro de diálogo mundial analizó los beneficios que el teletrabajo puede aportar: para los empleados, un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional; para los empleadores, un aumento de la productividad, y para los gobiernos la posibilidad de promover oportunidades de empleo incluyentes” (p.15). Los beneficios para los trabajadores incluyen viajes más cortos, costos relacionados con el trabajo reducidos y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, incluidas mejores responsabilidades laborales y de cuidado y mayores oportunidades de empleo. Sin embargo, el teletrabajo en las empresas de TIC y servicios financieros puede presentar muchos desafíos sectoriales y de trabajo decente, tales como: Problemas relacionados con la ciberseguridad, la privacidad y la divulgación de información confidencial. En ausencia de medidas apropiadas, los trabajadores pueden enfrentar problemas psicosociales relacionados con el aislamiento, así como dificultades para trazar la línea entre el trabajo y la vida familiar. Pueden tener menos acceso a la formación y percibir una falta de desarrollo profesional. En los arreglos de trabajo remoto, las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo también son más difíciles de monitorear y controlar (Canchignia y Cárdenas, 2023).

En este sentido, para la (OIT, 2022), Una alternativa para las personas con discapacidad que han perdido la motilidad, las madres que están desarrollando un vínculo afectivo con sus hijos y para las personas de edad que no tienen acceso a oportunidades de empleo. Pero, sobre todo, para los jóvenes entre 18 y 26 años (p.12).

El teletrabajo sería factible en estos dos sectores y en otros, es también, dado a la necesidad propia de ciertas de estos porcentajes de la sociedad que verdaderamente lo requieren por su situación y a la vez por la empatía que deben presentar las empresas ante estos grupos sociales para que no pierdan la oportunidad de desempeñarse profesionalmente y que no trunque su carrera por situaciones que pueden presentarse en la vida de cualquier persona y en cualquier etapa de vida.

Para Steijn (2001) El teletrabajo como componente esencial para productividad que mediante el uso de las TIC cumple con la normativa de salud y seguridad laboral, cumple con los derechos colectivos, el seguimiento y realización de informes desde este punto de vista contribuye en la igualdad de derechos y condiciones laborales protegiendo la confiabilidad, confidencialidad y prevención de riesgos (p.5).

Según el autor el teletrabajo permite una igualdad de oportunidades para las personas que les dificulta llegar a sus puestos de trabajo a la vez que menciona que cumple con la normativa de salud vigente, pero no y toma en consideración los relatos de muchos trabajadores que manifiestan que el teletrabajo les lleva a una situación de vida aislada y pierden contacto con sus compañeros de trabajo y en muchos casos desarrollan trastornos de estrés y ansiedad por falta de apoyo ante alguna dificultad que tenga en ciertas actividades laborales siendo a la vez algo beneficioso pero también que trae consigo muchas desventajas y problemas de salud para los trabajadores (Acosta et al., 2015).

Metodología

La metodología durante el desarrollo del tema en estudio se lo ha aplicado un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, como técnica se aplicó una encuesta validada por expertos en las áreas de interés. La población considerada para el estudio correspondió a 36 trabajadores de la institución financiera.

Resultados

Para analizar la incidencia del teletrabajo en el desarrollo organizacional en las instituciones financieras caso Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre se ha aplicado una encuesta a los trabajadores obteniendo esta información:W

Tabla 1

Áreas de la empresa que es factible aplicar el teletrabajo

Área	Personas	%
Administrativa	19	53%
Contable	8	22%
Riesgos	4	11%
Comercial	3	8%
Atención Al Cliente	2	6%
Total	36	100%

Nota: La tabla muestra el resultado de la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre.

Las personas que participaron en este muestreo consideran que las áreas más factibles en una empresa para ser llevadas a cabo bajo la modalidad de teletrabajo son aquellas que tienen que ver con asuntos administrativos, obteniendo un 52,8% de la muestra que así lo considera. Por otra parte, un 22,2% de la muestra considera que las actividades de carácter contable son más factibles de desempeñar desde casa.

Tabla 2

Consecuencias del teletrabajo

Consecuencia	Personas	%
Trastornos músculo esqueléticos	9	25%
Problemas cardiovasculares	4	11%
Cuadros de estrés o de ansiedad	19	53%
Problemas visuales	4	11%
Total	36	100%

Nota: La tabla muestra los resultados de la consecuencia del teletrabajo.

Según los datos recopilados de los participantes se ha determinado que un 53% de las personas consideran que una de las principales consecuencias negativas del teletrabajo es la generación de cuadros de estrés o ansiedad debido al aislamiento social, por otro lado, un 25% de la muestra manifiesta que la principal consecuencia negativa del teletrabajo es la posibilidad de desarrollar trastornos músculo esqueléticos. Un 8% de la muestra afirma que una consecuencia negativa del teletrabajo es el deterioro visual al estar durante largos períodos de tiempo sometiendo la vista a la luz directa de la pantalla del computador.

Tabla 3

Aporte del teletrabajo al desarrollo organizacional de la institución financiera

Aporte del teletrabajo	Personas	%
Reducción de costos	10	27%
Reducción del ausentismo laboral.	9	25%
flexibilidad y autonomía para el empleado	4	20%
descentralización de las áreas	3	8%
organización sostenida de grupos e individuos	7	20%
Total	36	100%

Nota: La tabla muestra los aportes positivos del teletrabajo hacia la Cooperativa

La información recopilada en este ítem permite determinar que los participantes consideran que el principal beneficio que aporta el teletrabajo es la reducción de costos en un 28% que considera este punto como el más importante, por otro lado, la Reducción del ausentismo laboral 25%, y la flexibilidad y autonomía para el empleado en un 20%, considerando que estos elementos son fundamentales para el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en estudio.

Discusión

Producto de la investigación se concluye que la aplicación del teletrabajo permite cumplir con eficiencia, eficacia y productividad sus funciones laborales de los colaboradores de la empresa de la misma forma que el uso de recursos tecnológicos también incide en su desempeño laboral, y

con una correlación positiva moderada se demuestra que los recursos tecnológicos como herramientas es fundamental para incrementar la productividad de los empleados, como también las áreas de la empresa en las que es factible aplicar el teletrabajo es administrativa. Según la escalada de correlación se concluye que, si existe una incidencia en cuanto al desempeño de los colaboradores mediante el teletrabajo ya que se requiere de una mayor esfuerzo y responsabilidad en esta forma de trabajo, porque muchas de las áreas requieren de la presencialidad y a la vez de tener conocimientos tecnológicos. El aporte del trabajo al desarrollo organizacional se enfoca en la reducción de costos en la adecuación de oficinas y mobiliario, reducción del ausentismo laboral y flexibilidad permitiendo autonomía al empleado.

Conclusiones

Los encuestados manifiestan que ha trabajado ocasionalmente en la modalidad de teletrabajo, y que el talento humano es apto para trabajar bajo esta modalidad, edemas se sienten apoyados por los respectivos jefes o encargados de área, sin embargo, los empleados no están totalmente satisfechos con los ajustes y la organización para trabajar bajo esta modalidad, puesto que existen aspectos que no son completamente adecuados.

Los empleados están poco de acuerdo con la productividad, eficacia y eficiencia alcanzada en sus actividades realizadas mediante esta modalidad del teletrabajo.

Los trabajadores consideran que las herramientas tecnológicas son importantes para aumentar la productividad de los empleados en el teletrabajo, además de que los recursos tecnológicos han ayudado a diferenciar los productos o servicios en comparación a la competencia.

El aporte del trabajo al desarrollo organizacional se enfoca en la reducción de costos en la adecuación de oficinas y mobiliario, reducción del ausentismo laboral y flexibilidad permitiendo autonomía al empleado, en cuanto a las desventajas sobresalen la falta de control y conocimiento además de la posible desvinculación emocional del trabajador con la institución financiera.

Cómo consecuencias de esta modalidad están los cuadros de estrés ansiedad y los trastornos músculo esqueléticos.

Referencias

- Acosta, C., Benavides, I., Lozada, M., & Terán, M. (2015). Auditoría financiera aplicada a los sectores público y privado. *Sangolquí, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.*
- Benavides, I., & Acosta, C. (2015). Auditoría Integral al Ciclo Presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Cotopaxi y Pastaza. *Revista de investigación Sigma*, 2(01).
- Canchignia-Bassantes, A., & Cárdenas-Pérez, A. (2023). Finanzas sostenibles: Investigación de opciones de inversión y su incidencia en la reactivación económica del sector Artesanal de la Parroquia “La Victoria”. *Revista Publicando*, 10(37), 36-54.
- Kolakowski, M. (2016). Teletrabajo y los servicios financieros. *Gofwefts-R*, 34.
- Mañas, M., Muñoz, E., & Peciño, V. (2012). *Realidad organizacional y teletrabajo*. España: Comunitaria.
- OIT. (2022). *Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros*. Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros

Palomo-Guilcamaigua, E., Yáñez-Gutiérrez, J., & Cárdenas-Pérez, A. (2021). Repercusión del valor razonable y la asimetría de información financiera en el sector industrial ecuatoriano durante la pandemia por Covid 19. *Revista Publicando*, 8(32), 12-32.

Pereda, N., & Zapata, E. (12 de Mayo de 2019). Uso de tecnologías (TIC) y su incidencia en la gestión de negocios. *Digital Publisher*, pág. 17.

Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*, (11), 24-33.

Romero F., & Martínez, I. (2014). *Fortalecimiento al trabajo comunal universitario(TCU) mediante la integración de sus competencias profesionales con las necesidades de las microempresas en Turrialba y Jiménez*. Ecuador: Inter Sedes.