
IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD VERACRUZANA REGIÓN XALAPA

IMPACT OF TELEWORKING ON THE JOB SATISFACTION OF TEACHERS OF THE FACULTY OF ACCOUNTING AND ADMINISTRATION, UNIVERSIDAD VERACRUZANA, XALAPA REGION

Rosa de Lima Mejía Ortega¹, Isaías Sangabriel Rivera², Daniel A. López Lunagomez³, Fernando Sangabriel Rivera⁴ y Paola Quintanilla Ortiz⁵

RESUMEN

Sin duda la pandemia por todos conocida trajo consigo cambios radicales de vida, no solo en aspectos de salud, sino que obligó a muchas personas a modificar su forma de trabajo. Empresas de todo tipo tuvieron que realizar ajustes importantes, además de urgentes en la forma en cómo sus colaboradores deberían ahora cumplir con sus tareas evitando el contacto físico. La Universidad Veracruzana no fue la excepción y por ello todo su personal docente tuvo que entrar en una nueva dinámica para poder cumplir con los programas de las experiencias educativas que les corresponden, además de los ámbitos de la gestión, la investigación y, por supuesto, las tutorías. Lo anterior nos lleva a tener como objetivo primordial identificar qué impacto tuvo el teletrabajo en la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa. Es importante mencionar que en un alto porcentaje los docentes entrevistados manifestaron sentirse satisfechos con esta forma de trabajo y solo señalan la necesidad de establecer canales más efectivos de comunicación con sus jefes.

PALABRAS CLAVE: Teletrabajo, satisfacción laboral, comunicación, condiciones de trabajo y tecnología.

¹ Maestra en administración de personal y recursos humanos. Universidad Veracruzana, México.

² Doctor en desarrollo económico y sectorial estratégico. Universidad Veracruzana, Docente de tiempo completo Facultad de Contaduría y Administración, México.

³ Doctor en administración y desarrollo empresarial. Universidad Veracruzana, docente de tiempo completo Facultad de Contaduría y Administración, México.

⁴ Doctor en administración y desarrollo empresarial. Universidad Veracruzana, docente Por asignatura Facultad de Contaduría y Administración, México.

⁵ Doctor en administración y desarrollo empresarial. Universidad Veracruzana, docente de tiempo completo Facultad de Contaduría y Administración, México.

ABSTRACT

Undoubtedly, the well-known pandemic brought radical changes to our lives, not only in health aspects, but also forced many people to change their way of working. Companies of all kinds had to make important adjustments, as well as urgent ones in the way their collaborators should now carry out their tasks avoiding physical contact. The Universidad Veracruzana was no exception and therefore all its teaching staff had to enter into a new dynamic in order to comply with the programs of educational experiences that correspond to them, in addition to the areas of management, research and of course tutorials. The foregoing leads us to have as a primary objective to identify the impact teleworking had on the job satisfaction of the teachers of the Faculty of Accounting and Administration of the Universidad Veracruzana, Xalapa Region. It is important to mention that a high percentage of the teachers interviewed stated that they were satisfied with this way of working and only pointed out the need to establish more effective channels of communication with their boss.

KEYWORDS: Teleworking, job satisfaction, communication, working conditions and technology.

1. INTRODUCCIÓN

Los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana de la región Xalapa, al verse envueltos en esta nueva dinámica que involucra una serie de cambios en la forma tradicional de realizar sus tareas han tenido que adaptarse a condiciones ambientales diferentes, a la urgente necesidad de conocer y manejar nuevas herramientas y desarrollar estrategias para su trabajo, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Por ello se considera que este nuevo status quo ha generado grandes consecuencias, algunas de ellas son el estrés causado por la relación trabajo-familia, cansancio por el incremento de actividades típicas de su labor, el incremento del tiempo de atención a los alumnos, la constante entrega de reportes y, por ende, la gran cantidad de horas que se ven obligados a estar frente a una computadora.

Francesch (2020), expone en el artículo denominado “El 69% del profesorado ha incrementado su jornada laboral con el teletrabajo” que durante la pandemia se percibió una insatisfacción laboral por parte de los docentes al llevar a cabo este tipo de prácticas laborales desde su hogar, ya que las jornadas de trabajo incrementaron de forma excesiva; como menciona el artículo, un 64.2% indica conforme a su experiencia que esta modalidad es insatisfactoria, el 6.6% la califica como sobresaliente y el resto que representa un 35.8% de los participantes la valora de forma negativa.

El autor antes mencionado también habla sobre los diferentes problemas derivados de esa nueva forma de trabajo, que tienen que ver con aspectos de salud, económicos y psicológicos. Derivado de lo anterior, surge la idea de identificar qué impacto tuvo el teletrabajo en la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa.

Para tal efecto, con la intención de alcanzar conclusiones específicas, esta investigación se realizó mediante un estudio de carácter cualitativo y descriptivo, que involucra una muestra no probabilística de 17 docentes de la licenciatura en Administración que cumplieran las características del perfil establecido.

2. DESARROLLO

Benites (2020) cita a Salazar, quien realizó una investigación denominada “Teletrabajo: condiciones que repercuten positiva y negativamente en el conflicto trabajo-familia”, investigación en la que se mencionan aspectos tanto positivos como negativos del teletrabajo, en relación con el tema del conflicto entre el trabajo y la familia.

En dicha investigación participaron 142 personas consideradas como muestra y los resultados obtenidos fueron que los factores que impactan negativamente en la relación del conflicto trabajo-familia son el área utilizada o acondicionada para realizar las actividades en el hogar, la presencia de familiares en casa cuando se está trabajando, la cantidad de días destinados a realizar el teletrabajo, el tiempo que la persona dedica a la realización de las actividades y el nivel de compromiso que tiene el colaborador para trabajar fuera del entorno de la empresa.

Por otro lado, en el artículo “Carga laboral en un grupo latinoamericano de docentes durante la pandemia de COVID-19” (Medina, Quintanilla, Palma y Medina, 2021) se hace mención del teletrabajo como plan para mantener a los estudiantes activos en las actividades que restaban por realizar, en el cual se determina el uso de las tecnologías que se requieren para ejecutar las tareas y actividades sin la necesidad de moverse al sitio físico de trabajo. Se considera que la ventaja de efectuar esta actividad es que se puede realizar cuando surgen eventos que no son considerados, como el caso de huelgas, desastres naturales o epidemias.

Sin embargo, como la globalización y mejora de las tecnologías ha ido creciendo e innovando cada vez más, se considera que el teletrabajo resulta ser un proceso en el cual se debe contar con diversos conocimientos sobre el uso de las aplicaciones y herramientas tecnológicas, para que este procedimiento sea cumplido de forma exitosa.

Rivera, Rosado, Campillo y Romero (2021) en su trabajo de investigación denominado “Consecuencias del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los docentes del colegio COMFACESAR de la ciudad de Valledupar” exponen que trabajar de forma remota desde el hogar se convirtió en una práctica real, y que para realizar el trabajo desde casa se requiere de una computadora y conexión a internet, con estos medios se puede realizar el trabajo que es solicitado por la institución, ya que como bien se sabe cuándo se trata del trabajo a distancia el lugar no es un impedimento para cumplir con lo requerido por una empresa.

En el trabajo de investigación de Reyes (2021) llamado “Gestión del teletrabajo remoto y satisfacción laboral en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2020” se analizó la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y la satisfacción laboral en las Instituciones Educativas de Lima, en donde dicho análisis fue realizado a 66 personas las cuales trabajan en instituciones educativas, para ello se consideraron a los directivos, docentes y personal administrativo.

Los resultados de la investigación fueron que el porcentaje correspondiente al 43.94% tienen una gestión de trabajo a nivel bajo, mientras que el 28.79% un nivel medio y el 27.27% un nivel alto, esto considerando que el nivel que tiene un porcentaje mayor es el de nivel bajo ya que los encuestados consideran estar inconformes con el trabajo remoto por la carga y exceso de trabajo que existe por las horas en que se deben dedicar y que a su vez este ritmo de trabajo afecta la vida familiar y laboral.

Dada la situación que se dio por la pandemia por COVID-19 el ingeniero Gaibor (2021) realizó una investigación denominada “El teletrabajo y su impacto en la gestión de los docentes fiscales de Riobamba ante la emergencia Sanitaria por COVID-19” autor que expone como impactó la forma de realizar el teletrabajo en el desempeño de los docentes, para ello se consideró realizar una muestra mediante una encuesta a 338 docentes los cuales correspondían a 28 diferentes instituciones educativas tanto urbanas como rurales de Riobamba.

Con base en los resultados de la encuesta realizada a los docentes el autor concluye que el teletrabajo tiene un impacto en la gestión de las personas dedicadas a la labor de la docencia, en efecto se refleja que estos deben considerar una planeación de las actividades para que exista una correcta comunicación entre docentes y estudiantes para que la práctica de enseñanza-aprendizaje sea la apropiada.

Por otra parte la satisfacción de los docentes resultó ser negativa por el hecho de que no todos tenían conocimiento sobre el uso de la tecnología y por ende tuvieron que ser

asesorados para que estos llegaran a realizar sus actividades. Sin embargo, contar con los medios y tecnologías adecuadas, la formación y capacitación es algo en lo que la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo para cumplir con su labor y las actividades que se les solicitaban.

Por lo antes mencionado, es importante señalar que todas las personas dedicadas a la enseñanza tienen características muy peculiares, las cuales les diferencian de las demás; estas características las hacen especiales en los ámbitos laboral y profesional, debido a los conocimientos y habilidades que esta labor implica. Cuando se trata de desempeñar la docencia no solo se habla de un don por ejercer esta profesión, sino que va más allá. En el ámbito de la docencia, las personas deben sentirse motivadas por lo que realizan y el entorno que les rodea, ya que la motivación es el principal factor que enriquece la satisfacción laboral de un docente.

De acuerdo con Cantón y Téllez (2016), la satisfacción laboral se centra en tres ámbitos: el afectivo, el actitudinal y cognitivo, para entenderlo de una mejor forma, estos despiertan una emoción y en función de esta, sea positiva o negativa, se presenta una conducta en el lugar de trabajo. Los autores exponen que la satisfacción laboral puede verse afectada por diversos aspectos, los cuales corresponden a los personales, los sociales, los económicos, los políticos e, incluso, de religión.

Para lograr un nivel alto de satisfacción se involucran diversos elementos, es por ello que se considera la presente investigación, ya que por la pandemia los docentes se vieron en la necesidad de implementar una nueva estrategia de enseñanza-aprendizaje. Es importante señalar que esta forma de trabajo envuelve aspectos de cuestión personal, social, económicos, así como los estados afectivos, actitudinales y cognitivos.

Sin duda, el teletrabajo puede tener diferentes formas de impacto en los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, por ello se considera pertinente realizar un diagnóstico sobre el nivel de satisfacción que estos desarrollaron ante la pandemia, así como identificar qué impacto provocó el teletrabajo ante la misma, ya que de acuerdo con lo expresado por los autores antes mencionados, este puede ser negativo o positivo ante el uso de la tecnología y los diferentes medios de comunicación considerados para que los docentes desempeñen su profesión.

El proceso de indagación se realizó bajo un enfoque cualitativo, dado que este se centra en la exploración de la perspectiva de los individuos dentro de un ambiente. Por otra parte, la investigación se diseñó bajo un enfoque descriptivo, dado que en esta se identifica la relación que existe entre las variables, las cuales corresponden al teletrabajo y la

satisfacción laboral de los docentes.

Los participantes considerados para la investigación corresponden a 17 docentes de tiempo completo de la licenciatura en Administración, adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa, considerando las siguientes características de los participantes (ver tabla 1).

Tabla 1

Características de los participantes

Características	
Edad	25-30 / 31-35 / 36-40 / 41-45 / 46-50 / 51-55 / 56-60 / Más de 60
Sexo	Femenino / Masculino
Grado de estudios	Licenciatura / Maestría / Doctorado

Estos docentes corresponden a la muestra no probabilística, considerando la técnica por conveniencia, ya que de acuerdo con Sampieri, Fernández y Baptista (2014, pág. 176), esta obedece a un “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” previamente definidos.

Asimismo, se planteó la siguiente tesis: “El teletrabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa”. Para lo cual se operacionalizaron las variables iniciando como lo indican Sampieri, Fernández y Baptista en su definición conceptual; quedaron de la siguiente manera:

(VI) Teletrabajo: “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa, utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (Real Academia Española, 2022).

(VD) Satisfacción laboral: “Grado en que a los empleados les gusta su trabajo; en esta se involucran procesos emocionales y cognitivos.” (Fritzche y Parrish, citados por Dabos y Pujol, 2018, pág. 5)

Para el caso de la definición operacional se consideró que, para ambas variables una escala de Likert, para ello, el instrumento se dividió en dos secciones, la primera corresponde

a la variable de teletrabajo con la siguiente escala: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre. En el caso de la segunda variable, denominada satisfacción laboral, se utilizó la escala: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Satisfecho y 4. Muy insatisfecho.

El instrumento para la recolección de información fue una fusión de dos cuestionarios: el de Hernández (2019, pág. 107) del trabajo denominado “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de salud”, y el de Reyes (2020, pág. 68) quien lo utiliza en el trabajo de investigación titulado “El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020”.

Una vez realizada la fusión de los instrumentos antes mencionados, este se aplicó a los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa a través de un formulario de Google Forms, debido a que, de esta manera, los participantes pudieran responder conforme a su disponibilidad; para ello, se les hizo llegar por medio del correo electrónico institucional, en el que se les explicaron el objetivo y finalidad del instrumento, así como el uso de la información que ellos brindaron.

En los cuadros siguientes se muestran los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, considerando las dimensiones del teletrabajo y la satisfacción laboral:

Tabla 2. Dimensiones del teletrabajo. Fuente: elaboración propia

Dimensiones del teletrabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Condiciones ambientales de trabajo.	1.5%	2.9%	30.9%	42.6%	22.1%
Herramientas tecnológicas	2%	3.9%	7.8%	23.5%	62.7%
Planeación y organización de las tareas o actividades.	2%	13.7%	19.6%	35.3%	29.4%
Comunicación con el equipo de trabajo.	0%	0%	23.5%	52.9%	23.5%
Tiempo de trabajo.	5.9%	17.6%	35.3%	32.4%	8.8%
Aprendizaje y/o conocimiento.	11.8%	17.6%	23.5%	29.4%	17.6%
	3.9%	9.3%	23.4%	36%	27.4%

Tabla 2. Dimensiones del teletrabajo. Fuente: elaboración propia

Dimensiones de la Satisfacción laboral	Muy satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones de trabajo.	2.9%	22.1%	52.9%	22.1%
Método o forma de trabajo.	5.9%	23.5%	38.2%	32.4%
Comunicación entre compañeros.	5.9%	11.8%	58.8%	23.5%
Trabajo en equipo.	0%	17.6%	64.7%	17.6%
Relación laboral entre dirección y docentes.	5.9%	36.8%	48.5%	8.8%
Horario de trabajo.	11.8%	29.4%	52.9%	5.9%
Compensaciones.	0%	23.5%	64.7%	11.8%
	4.6%	23.5%	54.4%	17.4%

3. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, respecto a la pregunta de investigación que se planteó, la cual corresponde a ¿qué impacto tiene el teletrabajo en la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa?, las respuestas, conforme a los porcentajes observables, muestran una tendencia hacia la satisfacción.

Esto, en razón de que los docentes se adaptaron a la nueva forma de trabajo (teletrabajo), mediante la adecuación de un espacio destinado para realizar sus actividades de forma cómoda, con los materiales y recursos a su disposición, así como mantener un ambiente ventilado e iluminado para cumplir con su labor y haciendo uso de las plataformas tecnológicas que la institución puso a su disposición para impartir sus clases.

Sin embargo, es importante mencionar que la mayoría de ellos no recibió una capacitación para el manejo de estas, y fue a través de los propios compañeros docentes como pudieron aprovechar los beneficios de esta tecnología.

Como es observable en las dimensiones que tienen que ver con el teletrabajo, un 36% se dice satisfecho y un 27.4%, muy satisfecho respecto de la forma de adaptación tanto

de espacio (ambiente) como el organizar sus tiempos para realizar sus actividades, por otra parte, en los porcentajes de los niveles más bajos de satisfacción se identificó un 3.9% que nunca estuvo satisfecho y un 9.3% que casi nunca estuvo satisfechos.

Por otro lado, en el caso de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, los porcentajes de satisfacción, un 54.4% respondió estar satisfecho, mientras que solo el 17.4% expresó estar muy satisfecho. Esto muestra la tendencia a que los académicos consideraron estar satisfechos con la forma en que se trabajó durante el periodo de la pandemia.

Finalmente, es importante recomendar que es imprescindible que la institución educativa apueste por la capacitación a sus docentes en el uso de las herramientas tecnológicas, dado que, como se ha podido constatar, este tipo de formas de realizar las tareas llegaron para quedarse. Por otro lado, es fundamental que se aplique la NOM037, ya que, entre otras cosas, esta norma promueve las mejores prácticas laborales, permitiendo el anhelado equilibrio de la relación trabajo-familia.

4. FUENTES DE CONSULTA

- Benites, J. (2020). Implementación del teletrabajo por el periodo de emergencia por COVID-19 y calidad de vida laboral de docente universitarios. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55413/Benites_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*. ISSN: 1794-4449. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
- Dabos, G., & Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Francesch, D. (2020). El 69% del profesorado ha incrementado su jornada laboral con el teletrabajo. *Magisterio*. Obtenido de <https://www.magisnet.com/2020/05/el-69-del-profesorado-ha-incrementado-su-jornada-de-trabajo/>
- Gaibor, D. (2021). El teletrabajo y su impacto en la gestión de los docentes fiscales de Riobamba ante la emergencia sanitaria por COVID-19. Tesis de grado maestría. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33798>
- Hernández, L. (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Maestría en Gestión Socia Empresarial. Bogotá. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/5686c6fd-d9d9-443b-a65d-d570859816b4/content>
- Medina, L., Quintanilla, G., Palma, M., & Medina, M. (2021). Carga laboral en un grupo latinoamericano de docentes durante la pandemia COVID-19. *Uniciencia*. Vol. 35. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/uniciencia/article/download/14790/21140/>
- Real Academia Española. (2022). Diccionario de la lengua española. Asociación de Academias de Lengua Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Reyes, B. (2020). El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020. Tesis. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25369/Reyes%20Cordova%20Blanca%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Reyes, J. (2021). Gestión del trabajo remoto y satisfacción laboral en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2020. Tesis de grado maestría. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77794>
- Rivera, A., Rosado, G., Campillo, J., & Romero, V. (2021). Consecuencias del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los docentes del colegio COMFACESAR de la ciudad

de Valledupar. Politécnico Grancolombiano. Institución Universitaria. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/3053>
Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>