

Impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución del sector bancario del Ecuador.

Impact of telework on the job satisfaction of employees of an institution in the banking sector in Ecuador.

Para citar este trabajo:

Guerrero, P., Pérez, M., y Reigosa, A., (2025). Impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución del sector bancario del Ecuador. *Reincisol*, 4(7), pp. 1935-1957. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)1935-1957](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)1935-1957)

Autores:

Pedro Roberto Guerrero Alvarado

Universidad Bolivariana del Ecuador

Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador

Correo Institucional: prguerreroa@ube.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0009-0005-8283-2322>

Marle Pérez de Armas

Universidad Bolivariana del Ecuador

Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador

Correo Institucional: mperezd@ube.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0000-0002-7162-2304>

Alejandro Reigosa Lara

Universidad Bolivariana del Ecuador

Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador

Correo Institucional: areigosal@ube.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0000-0002-4323-6668>

RECIBIDO: 01 febrero 2025

ACEPTADO: 20 marzo 2025

PUBLICADO: 04 abril 2025

RESUMEN

En la última década, el teletrabajo en Ecuador se consolidó por el avance de la tecnología y la aparición del COVID-19, especialmente en el sector financiero, invirtiendo en tecnología y capacitación para asegurar la continuidad de los servicios. Aunque hubo beneficios, también surgieron desafíos y afectaciones en la calidad de vida de los empleados. El objetivo del presente estudio fue evaluar el impacto de la implementación del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución financiera del Ecuador. Para ello, se empleó un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y alcance correlacional buscando determinar cómo el teletrabajo influye en el bienestar y satisfacción laboral. El estudio contempló el diseño del instrumento de medición (encuesta), el que resulta en siete etapas. La muestra final incluyó a 60 teletrabajadores de una institución financiera en Ecuador. Los resultados indican que el 84.17% valora la autonomía del teletrabajo, el 67.67% está conforme con la capacitación tecnológica, y el 75.28% está satisfecho con las condiciones laborales en casa. Sin embargo, el 64.58% tiene satisfacción moderada con el equilibrio trabajo-vida, y el 47.92% se preocupa por su salud mental y estrés. El análisis de correlación reveló una correlación positiva moderada entre teletrabajo y satisfacción laboral. Concluyendo que el teletrabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, sin embargo, las organizaciones deben considerar políticas que fomenten un equilibrio saludable y resalten la importancia de la gestión del bienestar emocional de los empleados para lograr una mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Palabras claves: teletrabajo, satisfacción laboral, institución financiera.

ABSTRACT

In the last decade, teleworking in Ecuador has gained momentum due to technological advancements and the emergence of COVID-19, especially in the financial sector, with investments in technology and training to ensure the continuity of services. Financial institutions invested in technology and training to ensure service continuity. Although there were benefits, there were also challenges and impacts on employees' quality of life. The objective of this study was to evaluate the impact of implementing teleworking on the job satisfaction of employees at a financial institution in Ecuador. To this end, a mixed approach (qualitative and quantitative) and correlational approach were used to determine how teleworking influences well-being and job satisfaction. The study included the design of a measurement instrument (survey), which resulted in seven stages. The final sample included 60 teleworkers from a financial institution in Ecuador. The results indicate that 84.17% value the autonomy of teleworking, 67.67% are satisfied with the technological training, and 75.28% are satisfied with working conditions at home. However, 64.58% are moderately satisfied with work-life balance, and 47.92% are concerned about their mental health and stress. Correlation analysis revealed a moderate positive correlation between teleworking and job satisfaction. While concluding that teleworking has a positive impact on job satisfaction, organizations should consider policies that foster a healthy balance and emphasize the importance of managing employees' emotional well-being to achieve greater productivity and job satisfaction.

Keywords: teleworking, job satisfaction, financial institution.

INTRODUCCIÓN

En el entorno global se ha observado una tendencia de crecimiento a nivel corporativo empresarial marcado mayormente por la globalización, el avance de la tecnología y la era digital, esto constituye en muchas ocasiones un gran reto en las organizaciones para adaptar las modalidades laborales de tal manera que se cuente con un adecuado clima laboral y lograr un impacto positivo en la percepción de la satisfacción laboral por parte de los colaboradores. Uno de los factores que inciden en la dicha percepción se basa en el valor que se asigne al trabajo realizado y a la proporción entre la retribución que se recibe y la que se considera justo recibir (Ruiz Prieto, 2021).

La inevitable adopción del trabajo remoto o teletrabajo como modalidad laboral se vio forzada en medio de la emergencia sanitaria mundial por pandemia de coronavirus 19 y dado que existían medidas restrictivas en la presencialidad en un principio esta disposición fue acogida de buenas maneras bajo las circunstancias y que ayudó a colaboradores que trabajaban en los sectores productivos comerciales y de servicio a continuar con sus funciones y responsabilidades desde cada uno de sus hogares, lo que conllevó el soporte de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Sin embargo, transcurridos algunos meses desde la declaración de la pandemia del coronavirus 19 y el confinamiento de las personas, no se había planteado los desafíos relacionados con la salud mental al mantener esta modalidad de manera prolongada para ejercer las funciones (Belzunegui-Eraso, 2020).

En Ecuador, el teletrabajo inicialmente adoptado como respuesta a la pandemia de COVID-19, ha logrado consolidarse en diversas industrias, especialmente en sectores donde las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel clave. Las instituciones financieras, como parte fundamental dentro de la economía del país, no se vieron ajenas a este acontecimiento. En Ecuador donde factores diferenciadores como la digitalización y la innovación han presentado mayor relevancia en los últimos años, el teletrabajo ha constituido para las instituciones financieras el adaptarse a nuevos desafíos y en paralelo asegurar que los empleados pudieran mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Sin embargo, aún existe una falta de claridad respecto a su impacto en la satisfacción de los colaboradores. Considerando que la satisfacción laboral implica

el bienestar y motivación de los colaboradores, es importante analizar como el teletrabajo afecta esta variable en el contexto particular de las instituciones financieras. De igual manera es importante mencionar que a pesar de la gran cantidad de estudios realizados sobre el teletrabajo durante los últimos años, es innegable la influencia de las características socio demográficas de los colaboradores en sus actitudes con respecto a la modalidad laboral (Raišienė, 2021). El presente artículo pretende explorar las percepciones de los colaboradores de la Matriz (Departamento central -Áreas Operativas) de una de las más importantes instituciones financieras ubicada en la ciudad de Guayaquil con 50 años de servicio en el sector, sobre el teletrabajo, identificando aquellos factores que contribuyen a la satisfacción laboral

A partir de presente análisis, se pretende proporcionar una visión integral que sirva como sustento a las demás organizaciones del país que deseen aplicar el teletrabajo como una modalidad priorizando el equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores.

Por lo tanto, se plantea la formulación del problema a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera impacta la implementación del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados?

En consecuencia, se establece como objetivo principal del presente estudio evaluar el efecto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los empleados de una institución del sector bancario en Ecuador, para lo cual previamente se requiere un análisis detallado del marco teórico de las variables: Teletrabajo y Satisfacción Laboral.

El teletrabajo

La primera noción del teletrabajo surge a raíz de la crisis del petróleo en Estados Unidos, durante la década de los 70 por medio de Jack Nilles, quien en el año 1973 lo propuso como alternativa laboral para reducir el uso de petróleo en el traslado de trabajadores, bajo el criterio de llevar el trabajo al trabajador. En la actualidad, el impacto que ha ocasionado la evolución de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), produce algunas situaciones anómalas como la de poder llevar el trabajo a cualquier lugar sin ser necesario la presencialidad en los espacios definidos dentro de las organizaciones (García-Camino Burgos, 2013).

El teletrabajo se conoce también como trabajo remoto o trabajo desde casa. Se refiere a un arreglo laboral en el que se realizan las tareas asignadas, fuera de las instalaciones del empleador con la asistencia tecnológica de las TIC Holgersen et al., (2021). Autores como Suresh (2021), manifiesta que el teletrabajo debe ser utilizado por los responsables de recurso humanos como actividad para reclutar y retener aquellos empleados que aportan de manera significativa a las organizaciones, incluyendo beneficios que sobrepasan el equilibrio entre vida personal y laboral.

El teletrabajo como modalidad laboral conlleva sucesos buenos, sin embargo, no está libre de discusiones. Algunas de las ventajas que destacan de su aplicación se puede mencionar la disminución de costos, el aumento de la productividad, optimización en la flexibilidad laboral (Messenger, 2019). También se pueden citar algunas desventajas como la discusión de interacción social, afectaciones en la salud y bienestar debido a la exposición a los dispositivos informáticos y el individualismo (Madero et al., 2020).

Las personas que laboran a distancia se pueden clasificar en tres grupos: los autónomos, las personas que utilizan su domicilio y cualquier lugar escogido para desarrollar sus funciones fuera de la empresa; móviles el que no tienen lugar fijo de trabajo sus principales herramientas son las TIC; y por último los suplementarios que trabajan dos o tres días a la semana en su domicilio y el resto de días acude a oficina (Botero Buitrago, 2020).

Modalidades del teletrabajo

El 23 de diciembre de 2022, el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2022) expidió el Acuerdo Ministerial No. MDT-2022- 237, con directrices que regulan el teletrabajo y el derecho a la desconexión laboral. En Ecuador, la normativa vigente, regula aspectos del teletrabajo tales como: recursos y herramientas de trabajo, derechos y obligaciones específicas, entre otros.

Así mismo se establecen las modalidades entre las principales se pueden mencionar:

Modalidad Híbrida: se lo realiza en su mayor porcentaje de tiempo fuera de las instalaciones de la empresa, con un máximo de horas semanales, completando la jornada de manera presencial.

Modalidad Online: desempeña sus labores de manera remota, sin que deba tener un lugar fijo de trabajo.

Dentro del trabajado de investigación de Macías (2023), se revela que aproximadamente el 76% de las entidades financieras de la ciudad de Guayaquil aplican el teletrabajo como modalidad de trabajo, demostrando una adopción generalizada. Así mismo es importante mencionar que un 53% aplica la modalidad híbrida.

Se considera importante destacar el uso de las TIC´s empleadas en el teletrabajo, las cuales destacan: el uso de aplicaciones móviles, el uso del correo electrónico como intercambio de información, la participación en video llamadas como medios de comunicación, el uso de espacios virtuales como almacenamiento, la gestión de agendas/calendario y el uso de plataformas digitales para capacitación.

Beneficios y desafíos del teletrabajo

Para la Organización Internacional del Trabajo (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”.

Entre algunos de los beneficios para el trabajador se pueden mencionar: el ahorrar tiempo y costos al evitar el desplazamiento entre el domicilio y el trabajo, conciliación de la vida familiar, social y laboral, incrementa oportunidades de empleo, entre otros.

Ante la ausencia de las medidas apropiadas, los teletrabajadores están expuestos a enfrentar problemas psicosociales implicando el aislamiento, también la dificultad de establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Las actividades relacionadas con la formación y el desarrollo profesional es otro aspecto de gran importancia, ya que los trabajadores bajo esta modalidad pueden percibir una falta en su desarrollo profesional a consecuencia de la falta de acceso a la formación. Por otro lado, se complica el control y monitoreo con relación a las condiciones de salud y seguridad en el lugar del trabajo (Canchignia, 2023).

Por otro lado, la transición al teletrabajo en las empresas de servicios financieros no estuvo exenta de desafíos, especialmente en cuanto a la adaptación de

infraestructuras tecnológicas y la necesidad de mantener altos estándares de seguridad cibernética.

La seguridad de la información ha sido uno de los mayores retos del teletrabajo en el sector financiero, especialmente en un contexto donde la protección de datos confidenciales es crucial. González y Ortega (2022) afirman que uno de los principales obstáculos para la implementación del teletrabajo en el sector financiero ecuatoriano fue garantizar la seguridad en el manejo de información sensible. Las plataformas digitales utilizadas por los empleados debían cumplir con rigurosos estándares de ciberseguridad para prevenir vulnerabilidades, como el acceso no autorizado a sistemas bancarios o la filtración de datos privados. Este desafío llevó a las instituciones financieras a invertir en herramientas de seguridad informática, realizar capacitaciones sobre buenas prácticas de ciberseguridad y mejorar sus políticas internas relacionadas con el acceso remoto a la información. Además, la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2020) subrayó la importancia de garantizar la estabilidad del sistema financiero nacional durante la crisis sanitaria, lo que impulsó a las instituciones financieras a adoptar medidas tecnológicas que permitieran la prestación de servicios bancarios de manera remota. Según el informe de la Superintendencia, las entidades bancarias implementaron protocolos para garantizar la operación de servicios críticos como pagos, transferencias y consultas, mientras aseguraban que sus empleados pudieran trabajar desde casa de manera segura. Sin embargo, este informe también resaltó la necesidad de desarrollar políticas y estrategias a largo plazo para la integración del teletrabajo en el sector, de modo que los bancos pudieran seguir ofreciendo servicios eficientes y seguros en un entorno de trabajo híbrido.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está estrechamente vinculada a las necesidades que los individuos tienen en el ámbito laboral, según la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943). Esta teoría establece que las necesidades humanas se estructuran en una pirámide, comenzando por las necesidades fisiológicas y de seguridad, seguidas de la afiliación, el reconocimiento y la autorrealización. Maslow sugiere que, al satisfacer estas necesidades, los empleados pueden alcanzar un nivel de satisfacción laboral que influye directamente en su motivación y desempeño en el trabajo.

A su vez, Herzberg (1959) desarrolló la teoría de Motivación-Higiene, diferenciando entre factores "higiénicos", que previenen la insatisfacción, como las condiciones de trabajo y la remuneración, y los factores de "motivación", que impulsan una mayor satisfacción, como el reconocimiento y el desarrollo profesional. Herzberg destaca que la satisfacción y la insatisfacción laboral son fenómenos independientes, lo que implica que la ausencia de factores motivacionales puede generar una actitud neutral, mientras que la presencia de estos puede aumentar la satisfacción.

En el contexto organizacional actual, la satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador hacia su puesto, influenciada tanto por sus creencias personales como por el entorno laboral. Según Pizarro (2019), esta actitud afecta la forma en que el empleado desempeña sus funciones dentro de la organización. Las empresas deben adaptarse a un entorno cambiante, enfrentando desafíos constantes para mantener la competitividad. La satisfacción laboral, como un estado emocional que involucra tanto actitudes internas como externas, juega un papel crucial en el rendimiento organizacional, ya que influye en el bienestar de los empleados y su disposición para contribuir al éxito de la empresa (Durán, 2021).

Satisfacción Laboral en las organizaciones

En las organizaciones se debe tener en cuenta tres causales principales con relación a la satisfacción laboral, éstos pondrán en un estatus privilegiado a la empresa con relación al mercado: menores tasas de ausentismo y rotación, mayor productividad y lealtad con la organización. Para los trabajadores, la satisfacción percibida puede generar altos rendimientos debido a la estimulación, que muchas veces se los atribuye a la cultura de las empresas, sin embargo, tiene características propias ya que la satisfacción va a depender del estado individual de la persona, por otra parte, la cultura es un conjunto de percepciones y recursos tangibles e intangibles (Benalcázar, 2020).

La satisfacción laboral, cuando se destaca por ser individual y orientada al bienestar personal, se puede evaluar a través de varios indicadores, tales como el cumplimiento del horario laboral, el equilibrio entre la vida personal y el trabajo, y los niveles de estrés. Estos indicadores fueron validados por varios expertos en el área.

El teletrabajo y la satisfacción laboral

La relación existente entre teletrabajo y satisfacción laboral ha sido objeto de diversos estudios relevantes por parte de las organizaciones. En muchas ocasiones estos estudios sugieren que las personas que se acogen a esta modalidad de trabajo suelen estar más satisfechos que los trabajadores presenciales (Karácsony, 2021). Entre otras cosas, los teletrabajadores usualmente disponen de más tiempo para poder ejecutar sus proyectos o tareas familiares o individuales.

Así mismo, se piensa que el teletrabajo da apertura a los colaboradores a evitar de alguna manera ciertos aspectos distractores y estresantes del lugar propio de trabajo como la oficina, siendo percibido esto como una sensación de bienestar (Fonner & Roloff, 2010). Por otro lado, de manera automática se puede afirmar que la relación que existe entre la calidad de vida y trabajo también es propicia dentro del escenario de autonomía del tiempo de trabajador (Salazar, 2016).

También se han advertido que el teletrabajo no es la solución en firme para disminuir la sensación de insatisfacción de un colaborador, por lo tanto, queda evidente que esta modalidad laboral no es adecuada para ser implementada en cualquier situación o circunstancia. Así mismo se afirma que esta coincidencia de realidades entre trabajo y hogar, los trabajadores pueden experimentar dosis elevadas de estrés combinado, influyendo de manera negativa en la percepción del entorno laboral (Madero, 2020).

MATERIALES Y METODOS

A fin de responder al objetivo del trabajo de investigación se utilizará un enfoque mixto (Cualitativo-Cuantitativo), ya que éste permite comprender de primera mano mediante experiencias, percepciones y sentimientos de los empleados que tienen como modalidad de empleo el teletrabajo, haciendo uso de herramientas como encuestas, grupo focales y observación directa se puede capturar de qué manera afecta su bienestar y satisfacción laboral.

En consecuencia, al enfoque antes identificado, se considera que la investigación presenta un alcance correlacional, sustentado en la adaptación de Hernández-Sampieri & Mendoza (2020). Aplicado a la investigación se busca describir las condiciones actuales del teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral.

En base a la investigación mixta se consideró un diseño secuencial explicativo (de tipo cual-cuan según Hernández-Sampieri & Mendoza (2020), para lo cual se parte de las experiencias y percepciones de los empleados que tienen como modalidad de empleo el teletrabajo, aplicando la técnica de grupo focal y observación directa (enfoque cualitativo) posteriormente considerando esta información y según el procedimiento de Curbelo Martínez, Pérez de Armas, Varela Izquierdo (2011) se diseña la encuesta lo que posibilita una correcta realización del diseño del instrumento de medición estudio.

El procedimiento inicia con la revisión de la literatura de manera que se justifiquen y expliquen las variables de estudio, posteriormente se identifican y seleccionan los expertos dentro de las personas responsables y especialistas vinculados al área de talento humano (bienestar y seguridad ocupacional, prevención de riesgos laborales y administración de compensaciones) de las principales instituciones financieras radicadas en Guayaquil. Estos expertos han participado y conformado procesos de implementación de la modalidad de teletrabajo con varios años de experiencia en el sector financiero. Finalmente, la elección de los expertos se sustenta en los años de experiencia, proyectos implementados con éxito, el perfil de cargos detallado en la Tabla 1 y la cantidad de instituciones financieras que aplican la metodología del teletrabajo claramente sectorizado en los principales bancos del Ecuador acorde al Ranking de la Superintendencia de bancos del Ecuador (Pacífico, Pichincha, Produbanco, Guayaquil e Internacional).

Tabla 1.

Perfil de los expertos consultados en la investigación

| Cargo | Años de experiencia | Institución |
|---|----------------------------|---------------------|
| Gerente Regional de Personas y Cultura. | 15 | Banco Internacional |
| Analista Regional de Personas y Cultura. | 8 | Banco Internacional |
| Analista Regional de Personas y Cultura. | 5 | Banco Internacional |
| Especialista en Compensaciones | 5 | Banco Internacional |
| Gerente de Bienestar y seguridad ocupacional. | 10 | Banco Internacional |
| Trabajadora Social - Bienestar y seguridad ocupacional. | 8 | Banco Internacional |
| Medico Ocupacional - Bienestar y seguridad ocupacional. | 9 | Banco Internacional |
| Técnico de Prevención de Riesgos Laborales. | 7 | Banco Internacional |
| Subgerente de RR. HH. | 16 | Banco Guayaquil |
| Subgerente de Gestión del Talento. | 12 | Produbanco |
| Subgerente de Seguridad Ocupacional y Bienestar Social. | 11 | Banco Pacifico |
| Técnica de Administración, Compensación y beneficios, Protección de riesgos laborales y Comunicación. | 6 | Banco Pichincha |

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por expertos.

El estudio se centró en una población de 60 colaboradores de cinco áreas operativas de una institución financiera en Guayaquil (corporativo, operaciones, cartera, legal y riesgos-crédito), seleccionadas por su idoneidad para participar en la modalidad de teletrabajo. Debido al tamaño reducido de la población, se utilizó como muestra a todos los miembros. La selección de los participantes fue respaldada por expertos en talento humano con experiencia en la implementación de teletrabajo, quienes ayudaron a definir los criterios de inclusión.

Posteriormente, junto a los expertos se evaluó el nivel de influencia que tienen en la valoración de criterios y percepciones en el contexto del teletrabajo y su impacto en la satisfacción laboral mediante una escala de Likert de 1: Poco Influyente a 5: Totalmente Influyente. Finalmente, luego de la valoración en consenso realizada por los expertos, se identifican tres dimensiones de mayor influencia detallados en la Tabla 2.

Tabla 2.

Dimensiones por variable

| VARIABLES | DIMENSIONES |
|---|--|
| V.I Teletrabajo | Autonomía y Flexibilidad en el Teletrabajo |
| | Recursos y Capacitación en el Uso de Herramientas Tecnológicas |
| | Condiciones de Trabajo - Infraestructura |
| V.D Satisfacción Laboral | Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral |
| | Salud Mental y Estrés |
| | Productividad y Desempeño |

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración en consenso realizada por los expertos

Herramientas utilizadas

La elección del instrumento de medición a diseñar se lo realizó con la ayuda de los expertos, mediante grupos de trabajo online logrando determinar las dimensiones a evaluar. De esta manera resulta el instrumento (encuesta) que se aplica en la investigación.

El instrumento está estructurado para la evaluación de las dos variables de estudio: Teletrabajo y Satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones citadas en la tabla 2. Se desglosan en 6 indicadores evaluados mediante 27 ítems valorados con una escala de tipo Likert de 5 puntos, el 1 representa la respuesta de totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Para la recolección de datos se aplicó el instrumento de medición previamente diseñado en la muestra de colaboradores que mantiene la modalidad de teletrabajo, el instrumento fue redactado en un formato de encuesta mediante Google Form con el objetivo de poder facilitar la obtención de datos relevante de manera inmediata y confidencial. Se realizó dos grupos de trabajo en el cual se reunieron a los colaboradores que se encontraban de manera presencial para socializar el objetivo del trabajo de investigación, posteriormente se facilitó el link de la encuesta a todos los colaboradores, mediante correos personales y plataforma WhatsApp.

El instrumento mostró una alta confiabilidad mediante un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.926. Además, se empleó el software estadístico Jamovi 2.6 para el procesamiento de los datos obtenidos.

RESULTADOS

A partir del instrumento aplicado en una Institución Financiera y el posterior análisis de los datos recabados, se evidenció información valiosa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que mantiene la modalidad de teletrabajo, que se presenta sistematiza en la tabla 3.

Tabla 3.

Porcentajes de Satisfacción por dimensión

| Variables | Dimensiones | % de respuesta – escala Likert | | | | | % de Satisfacción | | |
|----------------------|---|--------------------------------|------|------|-------|------|-------------------|-------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bajo | Medio | Alto |
| Teletrabajo | Autonomía y Flexibilidad en el Teletrabajo | 1.7 | 2.5 | 11.7 | 38.8 | 45.4 | 4.1 | 11.6 | 84.1 |
| | Recursos y Capacitación en el Teletrabajo | 2.7 | 5 | 24.7 | 48.3 | 19.3 | 7.6 | 24.6 | 67.6 |
| | Uso de Herramientas Tecnológicas | 3.6 | 2.8 | 18.3 | 37.50 | 37.8 | 6.3 | 18.3 | 75.2 |
| Satisfacción Laboral | Condiciones de Trabajo - Infraestructura | 2.92 | 7 | 25.4 | 29.6 | 35 | 10 | 25.4 | 64.5 |
| | Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral | 11.67 | 11.2 | 29.1 | 27.9 | 20 | 22.9 | 29.1 | 47.9 |
| | Salud Mental y Estrés | 7.92 | 11.2 | 32.5 | 28.8 | 19.6 | 19.1 | 32.5 | 48.3 |
| | Productividad y Desempeño | | | | | | | | |

Nota: La tabla muestra los porcentajes de satisfacción de los colaboradores en diferentes dimensiones y por nivel de satisfacción clasificadas en niveles bajo, medio y alto.

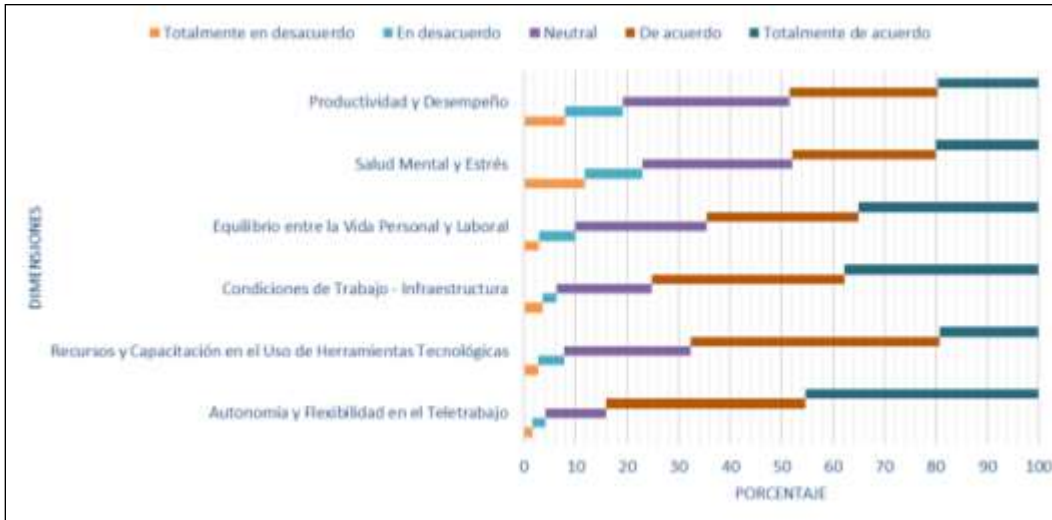
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a colaboradores.

Para la visualización de los resultados presentados en la Tabla 3, es preciso segmentar el porcentaje de las respuestas con mayor incidencia de acuerdo con cada dimensión como se observa en la Figura 1. Así mismo se realizó una clasificación general de los porcentajes de las respuestas considerando los siguientes factores: Bajo (1. Totalmente en desacuerdo - 2. En desacuerdo), Medio (3. Neutral) y Alto (4. De Acuerdo – 5. Totalmente de Acuerdo) detallado en la Figura 2, esto permitirá determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores

encuestados con relación a cada apartado y por ende un nivel de satisfacción general.

Figura 1.

Distribución de Respuestas por Dimensión

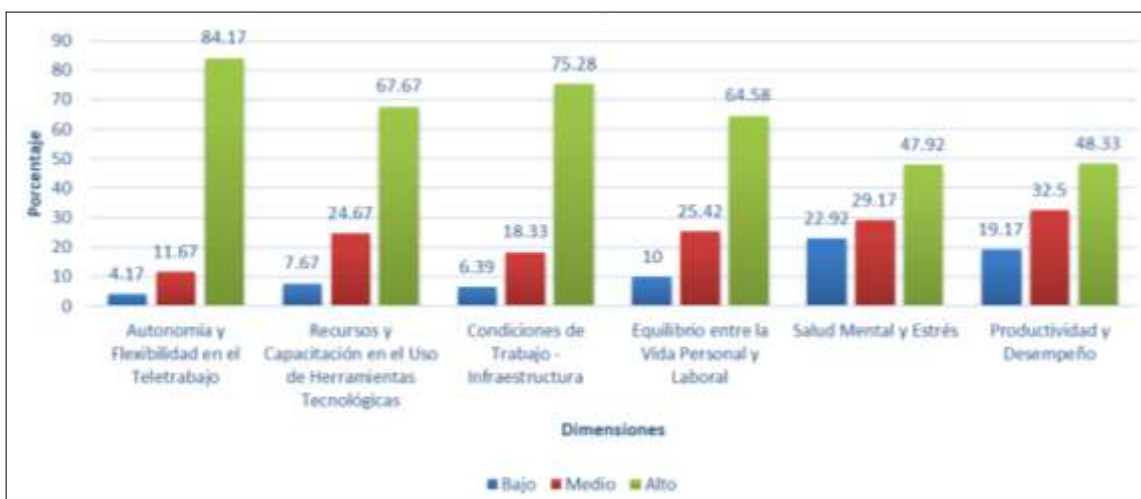


Nota: El gráfico muestra la distribución de las percepciones de los colaboradores sobre diversas dimensiones del teletrabajo, reflejando el nivel de acuerdo con cada aspecto en una escala de Likert.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a colaboradores.

Figura 2.

Porcentajes de Satisfacción Laboral



Nota: El gráfico muestra la distribución de las percepciones de los colaboradores sobre diversas dimensiones del teletrabajo, reflejando el nivel de acuerdo con cada aspecto en una escala de Likert.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a colaboradores.

Una vez analizados los resultados que corresponden a los factores que como se ha manifestado, son aquellos que inciden en la percepción de los trabajadores en cuanto a la satisfacción laboral dentro del entorno del teletrabajo, se puede señalar que, en términos amplios, los empleados se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo en la modalidad de estudio.

Revisando individualmente cada dimensión, se puede observar que existe un mayor porcentaje en los que respecta a la autonomía y flexibilidad. El 84.17% de los encuestados reportes un nivel de satisfacción alto con respecto a esta dimensión. Esta respuesta sugiere el trabajador considera como un factor clave para su bienestar la posibilidad de gestionar s propio horario y espacio de trabajo, lo que podría facilitar un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional.

Bajo la dimensión de recursos y capacitación en el uso de herramientas tecnológicas. El 67.67% de los encuestados consideran que las herramientas proporcionadas por la empresa son suficientes para desempeñar su trabajo de manera efectiva, por lo que se considera una cifra positiva e importante. En relación con las condiciones de trabajo e infraestructura, los resultados muestran que el 75.28% de los empleados se siente satisfecho con las condiciones generales de su espacio de trabajo.

Uno de los apartados principales de la presente investigación como el equilibrio entre la vida personal y laboral, el 64.58% de los encuestados reporta estar moderadamente satisfecho, sin embargo, se observa un porcentaje considerable del 25.42% el que señala que no está completamente satisfecho. En cuanto a la salud mental y estrés se observa un resultado mixto, un 47.92% de los empleados consideran que su nivel de estrés y salud mental es manejable, sin embargo, un 22.92% expresa preocupación por niveles elevados de estrés. Por último, en cuanto a la productividad y el desempeño, el 48.33% de los trabajadores considera que su productividad es alta en el teletrabajo, mientras que el 32.50% señala que su desempeño se encuentra en un nivel medio.

Así mismo se empleó una matriz de correlación de Spearman, la misma permitió evidenciar una relación positiva moderada ($\rho = 0.51332$) entre el teletrabajo y la satisfacción, como se muestra en la Tabla 4. Este hallazgo sugiere que una adecuada implementación del teletrabajo se asocia con un incremento en la satisfacción de los empleados. Asimismo, el valor de significancia estadística ($p < 0.001$) confirma la relevancia de esta relación.

Tabla 4.

Matriz de Correlación de Spearman: Teletrabajo - Satisfacción Laboral

| | | Teletrabajo | Satisfacción Laboral |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Teletrabajo | Rho de Spearman | 1 | 0.51332 |
| | Valor p | | 0.0000274 (< .001) |
| | N | 60 | |
| Satisfacción Laboral | Rho de Spearman | 0.51332 | 1 |
| | Valor p | 0.0000274 (< .001) | |
| | N | 60 | |

Fuente: Elaboración propia a partir valores generados en Software Jamovi.

DISCUSIÓN

En este estudio se investigó el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución financiera en Ecuador. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, donde el 84.17% de los encuestados valoró positivamente la autonomía y el 67.67% manifestó satisfacción con la capacitación en herramientas tecnológicas. Sin embargo, se identificaron desafíos relacionados con la salud mental y el equilibrio entre la vida personal y laboral, con un 47.92% de empleados preocupados por el estrés derivado del teletrabajo. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Medina Anchundia (2024), quien señala que la infraestructura y la autonomía son factores determinantes para la satisfacción laboral en el teletrabajo. De esta manera, los resultados evidencian la necesidad de estrategias que mitiguen los efectos negativos del aislamiento y la sobrecarga laboral.

En comparación con estudios previos, se observa que Gómez Romero et al. (2023) destacan la importancia de la infraestructura tecnológica en la satisfacción laboral de los teletrabajadores de Yazaki Componentes de México. Sus hallazgos coinciden con la presente investigación, donde el 67.67% de los empleados valoraron la capacitación tecnológica como clave para su desempeño. Sin embargo, mientras que dicho estudio enfatiza la relación entre infraestructura y productividad, en este caso se resalta la preocupación por el equilibrio trabajo-vida, aspecto en el que un 64.58% de los encuestados reportó satisfacción moderada. Esto indica que, aunque la infraestructura es crucial, también es necesario implementar políticas que favorezcan la desconexión y el bienestar integral de los empleados.

Por otro lado, Garate Andrade y Orbe Guaraca (2023) resaltan que en el Banco de Guayaquil el 86% de los empleados percibe autonomía en sus funciones, lo cual se asemeja a los hallazgos sobre la valoración de la flexibilidad laboral (84.17%). Sin embargo, mientras que dicho estudio destaca el salario como un factor clave de satisfacción, en este análisis se señala que la salud mental y el equilibrio vida-trabajo son los aspectos más críticos. De igual forma, Golden y Veiga (2005) proponen una relación en forma de "U invertida" entre teletrabajo y satisfacción, lo que implica que una carga excesiva de teletrabajo puede reducir el bienestar del empleado. Esta tendencia se ve reflejada en los resultados obtenidos, donde el 47.92% de los empleados manifestó preocupaciones sobre el estrés laboral, lo que sugiere la necesidad de políticas de regulación del tiempo de trabajo.

Finalmente, los resultados sugieren que, el teletrabajo ofrece múltiples beneficios; sin embargo, su implementación efectiva requiere de estrategias que favorezcan la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y potenciar su compromiso y motivación dentro de la organización.

CONCLUSIÓN

El presente estudio ha permitido evaluar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución del sector bancario en Ecuador, demostrando que el teletrabajo tiene un efecto positivo general en la satisfacción laboral, destacando mayor porcentaje de satisfacción de los encuestados en lo que respecta a la autonomía y flexibilidad, que son factores clave para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados.

Se identificaron áreas de mejora, como la capacitación en el uso de herramientas tecnológicas y la infraestructura de trabajo en los hogares de los empleados. Estas áreas son esenciales para asegurar que el teletrabajo sea realmente efectivo, pues una adecuada formación y condiciones laborales contribuyen a una mayor eficiencia y satisfacción en el trabajo.

El análisis de correlación realizado en este estudio ha sido fundamental para comprender la relación entre las dimensiones del teletrabajo y la satisfacción laboral en los empleados del sector bancario en Ecuador. A través de la matriz de correlación de Spearman, se pudo evidencia una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, lo que sugiere que una implementación adecuada de esta modalidad puede contribuir al bienestar y desempeño de los empleados.

Los resultados del estudio destacan la importancia de mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional para mejorar la salud mental y prevenir el agotamiento. Se recomienda que las organizaciones implementen programas integrales que incluyan capacitación en herramientas digitales, apoyo a la infraestructura en el hogar, fomento del equilibrio vida-trabajo, y recursos para la salud mental. Además, se deben ofrecer oportunidades de desarrollo profesional remoto, reconocimiento del desempeño y programas de bienestar integral, lo que favorecerá un entorno de teletrabajo más saludable, flexible y productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belzunegui-Eraso, A. y.-G. (2020). Teleworking in the context of the Covid-19 crisis. Sustainability (Switzerland), 12(9), 1-18. <https://doi.org//10.3390/su12093662>
- Benalcázar, C. F. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Botero Buitrago, D. M. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. Revista CES Derecho, 11(1), 1+. <https://doi.org/https://link.gale.com/apps/doc/A632852988/IFME?u=anon~5633e4e7&sid=googleScholar&xid=9b5934a2>
- Canchignia, A. C. (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. https://doi.org/https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=z3-VUfYAAAAJ&citation_for_view=z3-VUfYAAAAJ:cFHS6HbyZ2cC
- Curbelo Martínez, Pérez de Armas, Varela Izquierdo. (2011). DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTEXTO DE APRENDIZAJE EN ORGANIZACIONES DE AVANZADA DEL TERRITORIO DE CIENFUEGOS/. Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936, Vol. XXXI(No. 2), p. 123-131. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/237010118_Diseño_y_aplicación_de_un_instrumento_para_la_evaluación_del_contexto_de_aprendizaje_en_organizaciones_de_avanzada_del_territorio_de_Cienfuegos
- Durán, S. G. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. Revista Venezolana de Gerencia, 26(6), 223-244. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Ecuador, S. d. (2020). Informe sobre la continuidad operativa del sistema financiero durante la pandemia de COVID-19. <https://doi.org/https://www.superbancos.gob.ec/bancos/la-superintendencia-de-bancos-rindio-cuentas-a-la-ciudadania>

- Karácsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-10. [https://doi.org/https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](https://doi.org/https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)
- Macías, V. N. (2023). Análisis de la Implementación del teletrabajo en el sistema financiero privado de la ciudad de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. <https://doi.org/http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25981>
- Madero et al. (2020). Stress and myths related to the COVID-19 pandemic's effects on remote work. *Management Research Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 18(4), 401-420. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MRJIAM-06-2020-1065>
- Madero, G. S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(e2153). <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maslow, A. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*(50), 370-396. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>
- Medina Anchundia, S. A. (2024). El teletrabajo en las empresas: factores que influyen en la satisfacción y productividad. *Journal TechInnovation*, 3(1), 47-56. <https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v3.n1.2024.47-56>
- Messenger, J. C. (2019). *Telework in the 21st century: An evolutionary perspective*. Obtuvo de Geneva: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Ministerio del Trabajo de Ecuador. (Julio de 2022). Teletrabajo, alternativa laboral responsable y segura. Obtuvo de <https://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo-alternativa-laboralresponsable-y-segura/>.
- OIT. (15 de Junio de 2022). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2022*. Obtuvo de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/publications/flagship-reports/perspectivas-sociales-y-del-empleo-en-el-mundo-tendencias-2022>
- Pizarro, J. F. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. 24(87), 843 - 859. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>

- Raišienė, A. G. (2021). Sensitive men and hardy women: How do millennials, xennials and gen x manage to work from home? Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity, 7(106), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/joitmc7020106>
- Ruiz Prieto, J. A. (2021). Propuesta para la implementacion del salario emocional en Multintegral SAS. GoogleSholar. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12962/818>
- Salazar, S. M. (2016). Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. Academia Revista Latinoamericana de Administración, 29(4), 435-449. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>
- Suresh, M. (2021). Marco de evaluación difusa multigrado para profesionales de software en modo de trabajo desde casa durante y después de la era COVID-19. Futur Bus, 7(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s43093-021-00057-w>

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:

