

# **Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica<sup>1</sup>**

*Work satisfaction and labor demands in a group of young people between the ages of 18 and 38 years old that telework in Call Centers in Costa Rica*

*Paula Gutiérrez Arroyo<sup>2</sup>*

*Hillary Herrera Solís<sup>3</sup>*

*Selena López Muñoz<sup>4</sup>*

*Yanela Montero Jiménez<sup>5</sup>*

*María José Mora Molina<sup>6</sup>*

## **RESUMEN**

Actualmente nos encontramos en una situación de crisis sanitaria mundial (COVID-19) que afecta directamente múltiples áreas socioeconómicas, encontrándose entre ellas el sector laboral que se ha visto forzado a tomar medidas y acudir al teletrabajo, lo que tuvo como resultado una gran variedad de características positivas y negativas en la vida de las personas. Por ende, la presente investigación busca mostrar la relación que existe entre la satisfacción y las demandas laborales en un grupo de personas que realizan teletrabajo en call centers ubicados en Costa Rica, basado en la hipótesis de que, a mayor cantidad de horas de teletrabajo realizadas, mayores serán las demandas laborales y menor la satisfacción laboral de la persona. Para esto, se aplicaron dos escalas, una con el fin de medir las demandas laborales, y la otra para la satisfacción laboral, a una muestra de 100 personas. En cuanto a los resultados, estos arrojaron que, a mayor cantidad de horas diarias de teletrabajo, mayor percepción de demandas laborales y menor satisfacción laboral; caso contrario, quienes laboran menos horas al día perciben una menor demanda laboral y mayor satisfacción, por ende, es posible aprobar la hipótesis.

**Palabras clave:** Demandas laborales, Satisfacción laboral, Teletrabajo, COVID-19.

## **ABSTRACT**

At present we are in a situation of global health crisis (COVID-19) that directly affects multiple socio-economic areas including the labor sector, being forced to take measures and resort to telework resulting in

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado para los cursos PS-1015 y PS-1016 Módulo Psicología de los Procesos Laborales, y PS-0046 Investigación VI: Análisis Multivariado de la Carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente.

<sup>2</sup> Universidad de Costa Rica. Estudiante de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, Alajuela, Costa Rica. Correo electrónico: [ana.gutierrezarroyo@ucr.ac.cr](mailto:ana.gutierrezarroyo@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0190-1324>

<sup>3</sup> Universidad de Costa Rica. Estudiante de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, Alajuela, Costa Rica. Correo electrónico: [hillary.herrera@ucr.ac.cr](mailto:hillary.herrera@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6076-369X>

<sup>4</sup> Universidad de Costa Rica. Estudiante de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, Alajuela, Costa Rica. Correo electrónico: [selena.lopez@ucr.ac.cr](mailto:selena.lopez@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4179-0710>

<sup>5</sup> Universidad de Costa Rica. Estudiante de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, Alajuela, Costa Rica. Correo electrónico: [bettzy.montero@ucr.ac.cr](mailto:bettzy.montero@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8524-9774>

<sup>6</sup> Universidad de Costa Rica. Estudiante de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, Alajuela, Costa Rica. Correo electrónico: [maria.moramolina@ucr.ac.cr](mailto:maria.moramolina@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0716-6527>

DOI: <https://doi.org/10.15517/wl.v17i1.50947>  
Recepción: 29/10/2021 Aceptación: 19/4/2022

a variety of positive and negative characteristics in the lives of people. Therefore, the present research aims to show the relationship between satisfaction and labor demands in a group of people who perform telework in call centers in Costa Rica, based on the hypothesis that the more hours of teleworking performed, the greater the labor demands and lower job satisfaction of the person. For this, two scales were applied, one to measure labor demands, and the other work satisfaction, to a sample of 100 people. The results show that the people who work more hours of teleworking per day have a higher perception of labor demands and lower job satisfaction; on the contrary, those who work fewer hours per day perceive lower labor demands and higher job satisfaction, thus it is possible to support the hypothesis.

**Keywords:** Labor demands, Work satisfaction, Telework, COVID-19.

## Introducción

Ante la crisis sanitaria mundial debido al virus SARS-CoV-2, el sector laboral ha tenido que acudir al teletrabajo como una alternativa ante las medidas sanitarias que limitan la ejecución del trabajo de forma presencial. Según Ulate, la idea del teletrabajo es que las personas empleadas puedan tele-desplazarse utilizando comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de información; es un trabajo realizado lejos del centro físico o habitual, pero con un uso intensivo de tecnologías informáticas y de comunicación<sup>7</sup>. Sin duda alguna este se ha convertido en una herramienta importante al enfrentar la pandemia ya que ayuda a conservar la salud de quienes laboran en sus respectivos hogares, de manera que pueden generar ingresos sin tener contacto físico con otras personas que estén fuera de su burbuja social.

Sin embargo, no solo en el contexto de pandemia ha sido útil la opción de teletrabajo, este ha sido la solución a distintas dificultades que surgen debido a un mundo tan globalizado, por ejemplo: problemas estructurales del empleo, las crecientes diferencias en el coste laboral entre los países, el elevado precio de los medios de transporte, los problemas medioambientales en las grandes ciudades, la despoblación de las zonas rurales, entre otros<sup>8</sup>.

Por las razones anteriores, grandes y pequeñas empresas han optado por acoplarse al teletrabajo y los call centers no son una excepción. Una gran cantidad de estos últimos trasladaron sus operaciones total o parcialmente a los hogares de las personas trabajadoras, lo que dio lugar a diversas experiencias, tanto en las formas de organización del trabajo, como en la propia experiencia de estas personas operadoras<sup>9</sup> ambas pueden

---

<sup>7</sup> Randal Ulate Araya, *Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: Tendencias recientes*. Tecnología en marcha, 33 (2020), 24.

<sup>8</sup> *Ibíd.*

<sup>9</sup> Alfredo Hualde Alfaro y Jordy Micheli, *Teletrabajo y Call Center. La experiencia mexicana durante la pandemia en 2020*. Anuario Iet de trabajo y relaciones laborales, 5 (2020), 33.

generar distintas demandas laborales que puedan influir en la satisfacción laboral del personal de la empresa.

De acuerdo con el modelo de las demandas y recursos laborales DRL de Bakker y Demerouti, “Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos”<sup>10</sup>. Estas no son necesariamente negativas, pero lo pueden ser si la persona trabajadora requiere de un esfuerzo muy elevado y no se encuentra en condiciones de hacerlo. Aunado a esto, tales demandas son generalmente los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos en el personal. Por otro lado, también se presentan los recursos laborales, haciendo referencia a aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo, que son necesarios para hacer frente a las demandas laborales, lo que los convierte en predictores importantes de la motivación y satisfacción en el trabajo. Es decir, que tanto las demandas como los recursos laborales son procesos que pueden desencadenar un deterioro de la salud, así como la desmotivación de las personas trabajadoras.

La importancia del modelo de DRL de Bakker y Demerouti recae en su capacidad de predecir el burnout; razón por la que ha sido utilizado para el pronóstico de consecuencias como la disminución del rendimiento laboral y el absentismo causado por enfermedad. Otra característica relevante de esta teoría es que fundamenta que, sin importar los distintos entornos de trabajo, estos se pueden dividir en demandas y recursos laborales, por lo que el modelo puede ser aplicado a todos los entornos y profesiones.

Según Talledo y Ugaz, el trabajo de las personas trabajadoras de call center consiste en responder las llamadas de usuarios y buscar nuevas y nuevos clientes, estas son labores que implican un esfuerzo emocional y una serie de riesgos físicos, ambos pueden surgir a partir de una eventual demanda laboral que puede ser agotadora y repetitiva<sup>11</sup>, generando estrés y disminuyendo la satisfacción laboral. El estrés laboral en los call centers se puede dar cuando se requiere una respuesta veloz de parte de las y los operadores frente a un problema, o cuando la carga de trabajo es desmesurada y las condiciones ambientales no resultan propicias para que pueda existir una respuesta positiva.

---

<sup>10</sup> Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti, *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Journal of Work and Organizational Psychology, 29 (2013), 108.

<sup>11</sup> Lizset Blanca Talledo Falla y Patricia Amanda Ugaz Molleda, *Estrés y Satisfacción Laboral en los operadores de un Call Center*. (Lima, Perú, Universidad San Ignacio de Loyola, 2019), 18.

A lo anterior se le deben sumar otras demandas que se generan propiamente en un contexto de teletrabajo. Debido a este, la persona que labora puede tener un mayor control y autonomía, sin embargo, la libertad individual en el trabajo puede dar lugar a una sobrecarga o a una intensificación del mismo, la falta de supervisión puede provocar que se trabaje en exceso o, al contrario, muy poco, así como es posible que se dé un desequilibrio en la percepción de la persona trabajadora entre la demanda que tiene y su capacidad de respuesta, lo que adquiere gran peso bajo condiciones en las que el fracaso ante la demanda posee importantes consecuencias y provoca estrés<sup>12</sup>. Además, su satisfacción laboral se puede ver afectada debido al aislamiento físico y social, y dificultades para conciliar su vida laboral con su vida privada (familia, tareas domésticas, espacio físico para trabajar, tiempos de alimentación, entre otros).

Con todo esto, la satisfacción laboral puede definirse como la disposición estable hacia la labor a la que se dedica, basada en creencias y valores a partir de la experiencia del trabajo, esto proviene del ambiente mientras se realiza el mismo, y está relacionado con el rendimiento: una o un trabajador feliz también es eficiente. La satisfacción laboral puede atribuirse a varias razones como una supervisión eficiente, buenas condiciones de trabajo, buenas oportunidades en la empresa, que no haya conflictos interpersonales, entre otras<sup>13</sup>.

Según Locke, la satisfacción laboral se puede dar cuando la persona percibe su trabajo como un vehículo que permite alcanzar ciertas metas, consciente con los valores del propio trabajo; una experiencia es calificada como satisfactoria o no según los valores percibidos y la importancia relativa de cada uno de ellos para la persona<sup>14</sup>.

Entre los antecedentes al respecto podemos encontrar que en 2019 Nancy Piedra Guillén publicó un artículo donde expone algunos resultados obtenidos a partir de una investigación social con el objetivo de examinar la vida cotidiana de las personas que trabajan en call centers en Costa Rica, sus condiciones de empleo, la incidencia de este trabajo en su salud, el uso del tiempo, y el valor del trabajo, considerando así la experiencia laboral de las personas entrevistadas. La población se caracterizó por ser hombres y mujeres mayores de 18 años (siendo una población similar a la utilizada en la

---

<sup>12</sup> Nora Inés Rubbini, *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina, 8.

<sup>13</sup> Lizset Blanca Talledo Falla y Patricia Amanda Ugaz Molleda, *Estrés y Satisfacción Laboral en los operadores de un Call Center*, 27.

<sup>14</sup> *Ibíd.*

presente investigación), además, se realizó un análisis de variables como tipo de empleo (fijo, estable o indefinido), horario (completo o parcial), tipo de contrato, calidad del empleo derivado del tipo de contrato, salario, entre otros. Cabe destacar que entre los resultados se encontró que las personas en el nivel más básico de atención al cliente, por lo general, muestran poca motivación, además, el salario es considerablemente menor al de quienes no se encuentran en este nivel, y las oportunidades de ascenso no son muchas, por lo que se convierte en una de las razones de que sus niveles de motivación disminuyan.

Durante el mismo año y con una población similar, Talledo y Ugaz (2019) realizan una tesis con el objetivo de analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personas que laboran en call center; entre los resultados presentan que en su mayoría el nivel de estrés reportado por las personas trabajadoras es bajo, sin embargo, encontraron relación entre el estrés y el clima organizacional, al igual que hallan que la falta de cohesión en el grupo de trabajo influye en la satisfacción laboral, resultado que coincide con lo encontrado por Piedra, quien menciona que existe una falta de identidad grupal en los call center<sup>15</sup>. Siguiendo con Talledo y Ugaz, declaran que su hipótesis general sobre la relación entre el estrés y satisfacción laboral es verdadera, debido a que encontraron una disminución en la satisfacción laboral de las personas como consecuencia del incremento del estrés<sup>16</sup>.

Por otro lado, Gutiérrez y Solano (2020) realizaron un estudio acerca de la motivación y el desempeño laboral bajo la modalidad de teletrabajo durante el contexto de la pandemia por COVID-19 en Costa Rica, donde exponen entre sus resultados que, desde su experiencia como persona teletrabajadora; 84,5% de la población muestra un nivel de satisfacción muy alto, a pesar de eso, las personas entrevistadas también comentan que existen múltiples aspectos negativos, como un aumento en el estrés laboral y mayor carga de trabajo, al igual que una ampliación significativa de la jornada laboral.

Por su parte, Pagès (2020) realiza una tesis sobre la percepción de la satisfacción laboral del teletrabajo en España, en la cual su objetivo fue comprender y explicar cómo impacta el teletrabajo en la satisfacción laboral percibida por las personas teletrabajadoras. En esta investigación Pagès hace mención a que en esta modalidad de

---

<sup>15</sup> Nancy Piedra Guillén, *El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral*. Revista Rupturas 10 (2019), 107.

<sup>16</sup> Lizset Blanca Talledo Falla y Patricia Amanda Ugaz Molleda, *Estrés y Satisfacción Laboral en los operadores de un Call Center*, 66.

trabajo se pueden encontrar ventajas como lo son el ahorro de tiempo y dinero, una reducción de los niveles de estrés, una mayor autonomía y flexibilidad del horario laboral, el no estar sujetos a tensiones de oficina o formas de vestimenta específicas<sup>17</sup>. Sin embargo, también se encuentra la contraparte, incluyendo entre los inconvenientes el aislamiento de la persona trabajadora y de su identidad como colaboradora parte de la empresa, el no poder equilibrar la vida personal con la laboral, y el incremento del estrés al no tener un espacio físico adecuado en donde trabajar.

De igual manera, López et al. (2014) realizaron una revisión bibliográfica para identificar los factores de riesgo y repercusiones que posee la modalidad del teletrabajo. Estas y estos autores coinciden con lo que Pagès afirma acerca de los posibles beneficios de esta modalidad laboral, por ejemplo, mencionan el alto nivel de autonomía, una relación más beneficiosa con la persona supervisora, la disminución del abandono del trabajo y el menor nivel de conflicto familiar<sup>18</sup>, sin embargo, las desventajas también están presentes.

Entre estas últimas resaltan que, en contraposición al efecto positivo relacionado con el apoyo familiar a la persona trabajadora, surge una demanda de atención familiar que puede resultar perjudicial al interferir durante la jornada laboral, convirtiéndose en un arma de doble filo para la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral, al tener que gestionar al mismo tiempo las demandas familiares y las laborales<sup>19</sup>. Asimismo, se menciona que aquellas personas que realizan teletrabajo resultan ser quienes sufren de mayor estrés laboral, lo que tiene efectos en su salud mental<sup>20</sup>.

Rubbini (2012) expone en su investigación los riesgos psicosociales en el teletrabajo, es decir, los riesgos a los que están expuestas las personas teletrabajadoras respecto a su salud mental; estos coinciden con todos los mencionados anteriormente. Los riesgos de salud mental se resumen en que la sobrecarga puede producir tensión y estrés, afectando incluso los horarios y ritmos biológicos. Además, la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas a la adicción al trabajo, también mencionada anteriormente, así como

---

<sup>17</sup> Daniel Pagès Dasunción, *Percepción de la Satisfacción Laboral en el Teletrabajo en profesionales Web Search Evaluator*. (Barcelona, España, Universidad Oberta de Calalunya, 2020), 11.

<sup>18</sup> Nelson W. López, M. Claudia Pérez-Simon, Edwige G. Nagham-Ngwessitcheu, y María Vázquez-Ubago, *Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral*. Medicina y seguridad del trabajo, 60 (2014), 592.

<sup>19</sup> *Ibíd.*, 598.

<sup>20</sup> *Ibíd.*, 597.

se pueden producir perturbaciones psíquicas como la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, originados por la misma fatiga mental<sup>21</sup>.

En esta misma línea, Mancipe (2021) realiza un estudio con el objetivo de identificar los efectos psicoemocionales del teletrabajo para un grupo de 20 personas que se dedican a trabajar en el sector de call center. Entre los resultados obtenidos se presenta que esta modalidad de trabajo, y específicamente en call centers, tiene consecuencias físicas y emocionales para las personas trabajadoras, que se ven expuestas a lesiones musculares (por espacios físicos de trabajo inadecuados), sobrecarga laboral, conflictos familiares y laborales, y alta presión laboral<sup>22</sup>. Estos factores fueron generadores de otras consecuencias para la salud como dolores de cabeza, tensión en cuello y espalda, problemas digestivos, enojo, preocupación, frustración, ansiedad, que empeoran los niveles de estrés en las personas operadoras, así como afectan significativamente su estado psicoemocional<sup>23</sup>.

Aunado a lo anterior, Mariño et al. (2022) realizan una revisión bibliográfica orientada a la construcción de un material con el que se puedan exponer las repercusiones en la salud mental que tiene el teletrabajar, ya sea por la condición de pandemia o porque ya se venía utilizando esta modalidad<sup>24</sup>. Los resultados del estudio coinciden con las consecuencias emocionales mencionadas en las investigaciones anteriores (estrés, ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, temor, aburrimiento, sensación de aislamiento, aumento del sedentarismo) pero, además, mencionan como consecuencia el término de tecnoestrés, que es un estado psicológico negativo que se da por un desajuste entre las demandas y los recursos brindados, lo que provoca un alto nivel de activación psicofisiológica, malestar y el desarrollo de actitudes negativas hacia la tecnología<sup>25</sup>. El tecnoestrés puede provocar problemas de sueño, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, y llevar a comportamientos perjudiciales como el fumado, comer y beber en exceso, entre otras consecuencias asociadas.

---

<sup>21</sup> Nora Inés Rubbini, Los riesgos psicosociales en el teletrabajo, en *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*. (La Plata, Argentina, 2012), 13.

<sup>22</sup> Yury Maritza Mancipe Muñoz, *Efectos Psicoemocionales del trabajo durante la pandemia COVID-19*. (Proyecto de Grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 2021), 21-22.

<sup>23</sup> *Ibíd.*, 23.

<sup>24</sup> Henry Mariño Andrade, Verónica Salazar Mencías, Álvaro Peralta Beltrán y Edwin Andrade Rivadeneira, *Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental*. RECIMUNDO 6 (2022), 137.

<sup>25</sup> Henry Mariño Andrade, Verónica Salazar Mencías, Álvaro Peralta Beltrán y Edwin Andrade Rivadeneira, *Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental*. RECIMUNDO 6 (2022), 142.

En general, los antecedentes demuestran relación entre sí respecto a las demandas laborales y la satisfacción laboral. En su mayoría se muestra cómo el teletrabajo influye de manera tanto positiva como negativa en la vida de las personas, volviéndose necesario todo un proceso de adaptación a la situación actual de la pandemia por COVID-19. Es partiendo de todo lo anterior que para la presente investigación se establece como hipótesis que, a mayor cantidad de horas de teletrabajo realizadas, mayores serán las demandas laborales y menor la satisfacción laboral de la persona.

Se presenta a continuación la metodología empleada para llevar a cabo este estudio, desarrollado con el objetivo de indagar la relación existente entre las demandas laborales y la satisfacción laboral en el teletrabajo en una muestra de personas jóvenes trabajadoras de call centers, partiendo como problema de investigación del hecho de que ante el contexto de pandemia por la COVID-19, los call centers en los que laboran quienes conforman dicha muestra optaron por la modalidad del teletrabajo, lo que pudo causar mayores demandas laborales y una menor satisfacción laboral en ellos y ellas.

## Método

### Enfoque

Con el tipo de enfoque cuantitativo se realiza una recolección de datos numéricos en busca de probar la hipótesis, la cual es planteada de forma previa, y esto se hace mediante el análisis estadístico de dichos datos obtenidos<sup>26</sup>. Por lo anterior, se establece que la siguiente investigación es de enfoque cuantitativo y, a continuación, se describen las características de la metodología a utilizar.

### Diseño

Se cuenta con un diseño correlacional con el que se busca analizar si los efectos de una variable se relacionan con las demás variables, así como el grado con el que se relacionan<sup>27</sup>; en el caso de esta investigación, al tratarse de un análisis multivariado, se cuenta con dos variables dependientes, que corresponden a la satisfacción laboral y las

---

<sup>26</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*, 4º ed. México D.F.: McGraw-Hill, 2006.

<sup>27</sup> Valmi D. Sousa, Martha Driessnak, e Isabel Amélia Costa Mendes, *Revisión de diseños de investigación resalantes para enfermería, Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa*. Rev Latino.am Enfermagem, 15 (2007), 3.



demandas laborales, y una variable independiente, referente a la jornada laboral de teletrabajo.

## Participantes

La presente investigación se llevó a cabo con una muestra voluntaria conformada por 59 mujeres y 41 hombres, para un total de 100 personas; cuyas edades se encuentran distribuidas entre los 18 y los 38 años. De estas, 37 residen dentro de la provincia de San José, 33 en Alajuela, 11 en Cartago, 15 en la provincia de Heredia, 2 en Limón, y para Guanacaste y Puntarenas se registró una persona en cada una.

Cabe resaltar que, como criterios de inclusión, las personas participantes debían trabajar en un call center desde hace al menos tres meses y encontrarse realizando teletrabajo actualmente dentro de su jornada laboral. Respecto a este primer criterio, de las y los sujetos que conformaron la muestra 30 llevaban trabajando en ese call center entre tres y seis meses; 22 entre siete meses y 12 meses; 33 entre un año y dos años; 8 personas entre tres y cuatro años; y 7 tenían más de cinco años de trabajar ahí.

## Instrumentos

Se elaboró un cuestionario mediante la plataforma de formularios de Google, en el cual se integraron los datos sociodemográficos y laborales de las personas participantes. En un primer momento, la persona participante otorgó las siglas de su nombre y primer apellido, su lugar de residencia, edad, sexo, cargo que posee en su lugar de trabajo y cuánto tiempo llevaba trabajando para esta empresa. Bajo este mismo recurso se indagó sobre la jornada laboral, preguntando además a las y los participantes cuántas horas de teletrabajo realizan diariamente para el call center.

Continuando con la accesibilidad que permite el formulario, en este trabajo se busca explorar dos temas relevantes en el entorno laboral, como lo son las demandas y la satisfacción. Para esto se tomó como recurso escalas que permiten un mayor acercamiento a estos dos aspectos, tratándose, primeramente, de la Escala de Demanda-Control de Karasek<sup>28</sup>, que cuenta con un alfa de *Cronbach* de 0.92, para medir las demandas del trabajo, y seguidamente, la Escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y

---

<sup>28</sup> Mirna Soémia Delgado Cayax, *Riesgos Psicosociales Generados por el Estrés en el Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas*. (Guatemala, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2019).

Mac Intyre en su versión adaptada al español por Salessi y Omar<sup>29</sup>, la cual tiene un alfa de Cronbach de 0.87.

La escala para medir las demandas laborales cuenta con 29 ítems de tipo cerrado con respuestas de tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo), por medio de los cuales se evalúan cuatro dimensiones distintas (decisión, exigencias del trabajo, apoyo social, compañeros/as)<sup>30</sup>. Como ejemplo están los siguientes ítems:

- a. Ítem #5: Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.
- b. Ítem #10: Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.
- c. Ítem #16: Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos períodos de tiempo.
- d. Ítem #19: Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.

Por otro lado, la Escala de Satisfacción Laboral Genérica cuenta con 7 ítems con opciones de respuesta tipo Likert de 5 puntos (de 1 = nunca, al 5 = siempre): 1. En mi trabajo puedo aplicar mis capacidades y habilidades 2. En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño 3. Me siento bien trabajando para esta empresa 4. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo 5. Mi trabajo me da seguridad laboral 6. Mi salario es apropiado 7. Considerándolo en términos generales tengo un buen trabajo.

## Procedimientos

En primera instancia, resulta indispensable para la articulación de esta investigación contar con las personas participantes. Estas, debido a la necesidad de preservar los cuidados sanitarios por el actual contexto de pandemia, fueron contactadas por medio de las plataformas WhatsApp y Facebook; haciendo uso además del muestreo en cadena o bola de nieve, que consiste en la identificación de participantes clave que luego incluirán otras personas que conozcan que también cumplen con los requisitos de inclusión determinados<sup>31</sup>.

Asimismo, se utilizaron dichos medios para brindar el link del cuestionario de Google a las personas participantes. Este integró el respectivo consentimiento informado y las

---

<sup>29</sup> Solana Salessi y Alicia Omar, *Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla*. Alternativas en Psicología (2016).

<sup>30</sup> *Ibíd.*, 40.

<sup>31</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*, 568.

preguntas necesarias para llevar a cabo el registro de la información, tal y como se explicó en el apartado de los instrumentos. Finalmente, con el fin de sistematizar la información obtenida en el cuestionario aplicado, se requirió del uso del software SPSS versión 23, utilizado para la elaboración de la base de datos y el consiguiente análisis estadístico de estos mismos.

## **Análisis**

Primeramente, se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos mediante los instrumentos detallados. Para llevar a cabo el análisis estadístico de estos datos, se utilizó el software SPSS de IBM versión 23, por medio del que se realizó un análisis multivariado de varianza, conocido como MANOVA. Este consiste en un procedimiento para la comparación de las medias de varios grupos, y se denomina multivariado porque permite la consideración de más de una variable dependiente, como es el caso de la presente investigación. La interpretación de los cuadros y gráficos obtenidos del análisis anterior se efectúa a la luz de la teoría que sustenta la investigación, con el objetivo último de probar la hipótesis planteada.

## **Resultados**

La muestra estuvo compuesta por un total de 100 personas, de las cuales 59 son mujeres y 41 son hombres; con edades entre los 18 y los 38 años, siendo la edad media de 23.71 años. Esta muestra fue dividida en tres grupos de acuerdo con la cantidad de horas de teletrabajo que realizan al día para el call center en el que trabajan. Así, el grupo uno (n=14) estaba compuesto por quienes hacen entre 1 hora y 7 horas y media de teletrabajo; el dos (n=76) por aquellas personas que realizan entre 8 horas y 9 horas y media; y el tercer grupo (n=10) incluyó a quienes hacen 10 horas o más de teletrabajo.

En la siguiente tabla se muestran los estadísticos descriptivos correspondientes a las tres variables utilizadas en el modelo.

**Tabla 1.** Estadísticos descriptivos de las variables utilizadas en el modelo

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
¿Cuántas horas de teletrabajo realiza al día para este call center?	8.25	1.190	100	4	11
Puntuación total obtenida por la persona participante en la escala de Satisfacción Laboral	26.28	6.179	100	7	35
Puntuación total obtenida por la persona participante en la escala de Demandas Laborales	72.04	5.218	100	60	86

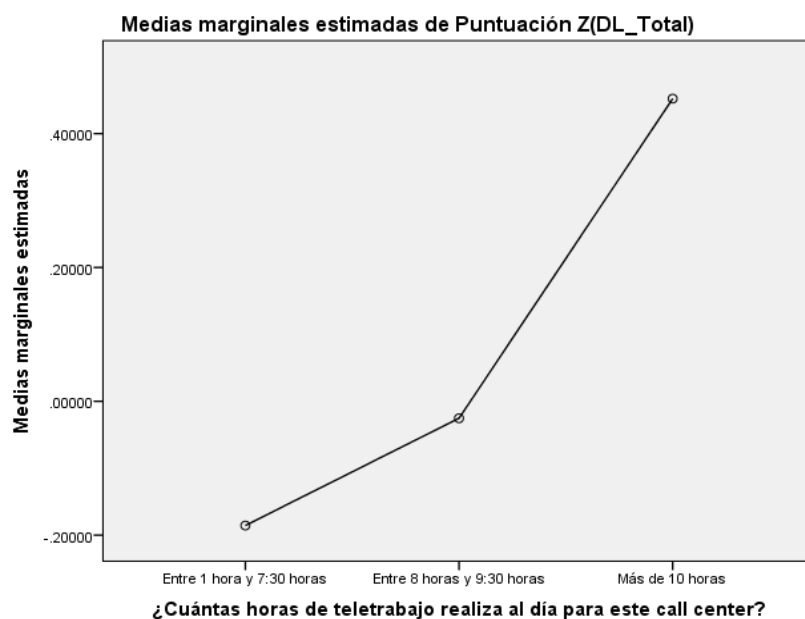
En la tabla anterior se puede observar que para la variable de cantidad de horas de teletrabajo realizadas por día por la persona participante se cuenta una media de 8.25 horas con una desviación estándar de 1.190; el máximo se trata de 11 horas de teletrabajo diarias, y el mínimo consiste en 4 horas de teletrabajo al día. Cabe mencionar que la moda de esta variable fue de 8 horas, lo cual se corresponde con la legislación nacional en la materia.

Para las escalas aplicadas, tanto la de satisfacción laboral como la de demandas laborales, se estipula que obtener una mayor puntuación denota—respectivamente—una mayor satisfacción de la persona con su trabajo, y una presencia mayor de demandas por parte de este último. En el caso de la escala de satisfacción laboral, la mayor puntuación posible consistía en 35, y la mínima en 7, como se presenta en la tabla anterior, ambos casos se dieron; asimismo, se obtuvo una media de 26.28, lo que indica la presencia de

una satisfacción laboral alta en la muestra. Por su lado, para la escala de demandas laborales la puntuación máxima posible era 116, y la mínima era 29. Se obtiene una media de 72.04, señalando una percepción de altas demandas laborales por parte de las y los trabajadores que conformaron la muestra.

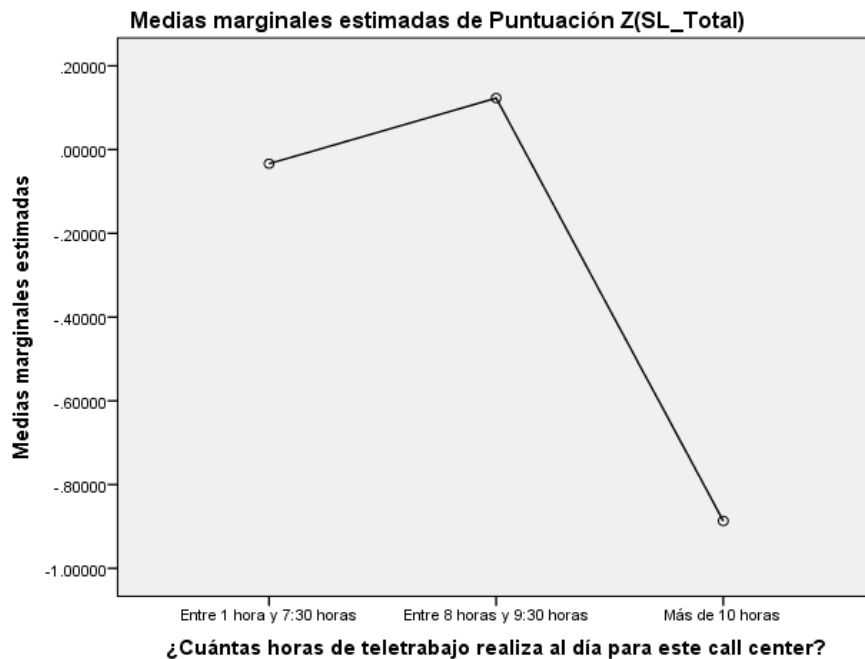
De acuerdo con el análisis de varianza realizado se encontró que existen diferencias significativas entre las medias de los grupos en el caso de las puntuaciones obtenidas por las personas participantes en la escala de satisfacción laboral respecto a la cantidad de horas de teletrabajo realizadas por día ( $F = 4.867, p = .010, \eta^2 = .091$ ), con una potencia observada aceptable de .791. Mientras que, en el caso de las puntuaciones obtenidas en la escala de demandas laborales, no se mostraron diferencias significativas ( $p > .05$ ). Por otro lado, la prueba de Levene reveló que las varianzas entre los grupos son similares entre sí ( $p > .05$ ).

De igual manera, la prueba post hoc HSD Tukey indicó diferencias significativas ( $p = .007$ ) entre las medias del grupo correspondiente a quienes hacen entre 8 horas y 9 horas y media de teletrabajo diarias ( $M = 27.04$ ) y del grupo de aquellas personas que hacen 10 horas o más de teletrabajo diarias ( $M = 20.80$ ), lo anterior solamente para el caso de la variable puntuación total obtenida por la persona participante en la escala de Satisfacción Laboral. A continuación, se presentan las figuras 1 y 2, donde se observa la comparación de las medias obtenidas en los diferentes grupos.



**Figura 1.** Gráfica de perfil de la variable puntuación total obtenida por la persona participante en la Escala de Demandas Laborales

En la figura anterior se muestra que aquellas y aquellos sujetos que realizan más de 10 horas de teletrabajo diarias obtuvieron una puntuación más alta en la escala de demandas laborales aplicada, en comparación con las personas que teletrabajan entre 1 hora y 9,30 horas al día.



**Figura 2.** Gráfica de perfil de la variable puntuación total obtenida por la persona participante en la Escala de Satisfacción Laboral

Asimismo, en la figura anterior se interpreta que existe una relación entre la cantidad de horas de teletrabajo diarias realizadas por la persona participante, y la satisfacción laboral que presenta esta última. Así, el grupo conformado por las y los sujetos que teletrabajan durante más de 10 horas al día obtuvo puntuaciones más bajas en la escala de satisfacción laboral que las personas que forman parte de los otros dos grupos, cuyas jornadas de teletrabajo son menores.

De los gráficos anteriores se interpreta que, a mayor cantidad de horas diarias de teletrabajo, mayor percepción de demandas laborales y menor satisfacción laboral; caso contrario, quienes laboran menos horas diarias presentan menor percepción de demandas laborales y mayor satisfacción laboral.

## Discusión

En la actualidad, el teletrabajo consiste en una opción por la que cada vez se opta con más frecuencia por parte de las personas trabajadoras, así como de las empresas que deciden hacer uso de esta herramienta. Lo anterior se debe a múltiples aspectos como el avance de las tecnologías y el creciente acceso a las mismas, la flexibilidad que muchas veces permite, la globalización de la economía y el trabajo, entre otras. Sin embargo, con la llegada de la COVID-19 el teletrabajo se convirtió en la norma en lugar de la excepción, viéndose un aumento significativo en las personas que desempeñan sus labores de forma remota desde sus hogares, no solo en nuestro país, sino que alrededor de todo el mundo, como una medida de protección frente al contagio del virus SARS-CoV-2.

Ahora bien, al sopesar esta nueva coyuntura se deben considerar los efectos que una modalidad distinta de trabajo, como lo es el teletrabajo, puede tener en las demandas laborales y en la satisfacción laboral de las personas trabajadoras. En el caso de la presente investigación se hizo énfasis en los call centers, lugares de trabajo que no se vieron exentos de trasladar sus funciones a las casas de su personal, como se pudo observar con la muestra alcanzada, quienes cumplían sus jornadas laborales mediante teletrabajo, habiendo un grupo de personas que realizaban hasta más de 10 horas de este último al día.

Los resultados obtenidos mediante el análisis realizado muestran que en general existe una alta satisfacción laboral en la muestra, al igual que una percepción de elevadas demandas laborales dentro del call center en que laboran. En lo que respecta a la hipótesis planteada, al profundizar el análisis se encuentran diferencias significativas en las puntuaciones obtenidas específicamente para el caso de la satisfacción laboral, donde el grupo de personas que realizan 10 o más horas de teletrabajo al día obtuvo puntuaciones significativamente más bajas que las obtenidas por las y los sujetos que conforman el grupo cuya jornada de teletrabajo consiste entre 8 horas y 9 horas y media diarias.

Por su lado, cuando se trata de demandas laborales, a nivel descriptivo los resultados obtenidos denotan puntuaciones más altas para aquellas y aquellos individuos cuyas jornadas de teletrabajo son de 10 horas o mayores, frente a los otros grupos con jornadas menores. No obstante, estas diferencias no alcanzaron una significancia estadística. Todo lo anterior va de acuerdo con la hipótesis, encontrándose una relación entre la cantidad

de horas de teletrabajo que se realizan al día con los aspectos de satisfacción laboral y demandas laborales.

El análisis de la teoría posibilita identificar diversas ventajas del uso de modalidades de trabajo remoto como el teletrabajo, entre los que se pueden nombrar la flexibilidad de horarios, reducción de costos de transporte, alimentación, e incluso hospedaje, mayores oportunidades para conciliar la vida personal con la laboral, disminución de la contaminación producida por los medios de transporte, e inclusive una reducción de accidentes automovilísticos. Beneficiando así no solamente a las y los empleados individuales, sino también a sus organizaciones empleadoras y a la sociedad en conjunto<sup>32</sup>.

Además de los beneficios sociales, las organizaciones que apoyan el teletrabajo pueden posicionarse para retener y atraer a una fuerza laboral más diversa al no tener que limitarse a determinada área geográfica<sup>33</sup>; se puede ver facilitada la continuidad del trabajo frente a imprevistos de tipo climático o de seguridad que muchas veces fuerzan a negocios y empresas a cerrar durante horas laborales<sup>34</sup>. Así como, a través de costos generales reducidos debido al menor uso de espacios de oficina, se pueden mantener menores gastos en servicios públicos y costos inmobiliarios, e incluso es una práctica que también puede servir como un medio para que las organizaciones puedan hacer adaptaciones para personas con discapacidades<sup>35</sup>.

Sin embargo, como su principal aporte, la presente investigación permite ponderar cómo la cantidad de horas diarias de teletrabajo realizadas por las personas trabajadoras puede influir en los beneficios que se puedan obtener de este mismo, debido a que jornadas laborales muy extensas se ven relacionadas con una satisfacción laboral más reducida, y una percepción de mayor cantidad de demandas en su labor. Por tanto, este es un aspecto relevante a tener en cuenta por parte de las organizaciones al desarrollar la distribución de las tareas presenciales y las remotas y/o virtuales de sus empleados y empleadas dentro de sus jornadas laborales establecidas. El paso a una modalidad de

---

<sup>32</sup> Tomika Greer y Stephanie Payne, *Overcoming the challenges of telecommuting: results of successful telecommuting strategies*. The Psychologist-Manager Journal 17 (2014), 88.

<sup>33</sup> *Ibíd.*

<sup>34</sup> *Ibíd.*, 89

<sup>35</sup> Tomika Greer y Stephanie Payne, *Overcoming the challenges of telecommuting: results of successful telecommuting strategies*. The Psychologist-Manager Journal 17 (2014), 89.



teletrabajo requiere que se intervenga en la cultura de las organizaciones<sup>36</sup>, llevándose a cabo cambios que permitan regularlo, y cuyo enfoque debería ser favorecer sus beneficios y minimizar las consecuencias negativas, tanto para trabajadores(as), como para las mismas organizaciones; para ello se debe reconocer que el éxito de cualquier programa de teletrabajo va a estar ligado con aspectos de la persona (como su necesidad de autonomía, su compromiso), el tipo de trabajo (por ejemplo, el grado de interdependencia de las tareas) y características de la organización (como el apoyo dado por personas supervisoras)<sup>37</sup>.

Se desconoce si el auge del teletrabajo propiciado por la pandemia por COVID-19 se mantendrá en el futuro, sin embargo, se reconoce que la utilización de esta herramienta ha llegado a generar cambios en la manera en que se define el trabajo en general y las labores que se incluyen dentro de este, así como la forma en que muchas organizaciones estructuran sus actividades. Con todo esto, se recomienda que en un futuro resultaría beneficioso llevar a cabo estudios sobre los efectos que tiene el uso prolongado del teletrabajo como principal, o incluso como única, modalidad de trabajo en las y los trabajadores; esto con el objetivo de conocer tanto las ventajas y beneficios, como las desventajas que este puede traer consigo, donde además se tomen en cuenta características únicas que no están presentes en los entornos y modalidades de trabajo tradicionales.

Finalmente, cabe resaltar que el contexto de pandemia estudiado en la presente investigación generó limitaciones para la misma, en cuanto las condiciones de distanciamiento social delimitaron la metodología utilizada para la obtención de datos, enmarcándola dentro de la virtualidad. Lo anterior implicó que la consecución de suficientes personas para conformar la muestra de la investigación se viera obstaculizada, requiriéndose la publicación en un grupo de Facebook de una solicitud de participación voluntaria para lograr alcanzarla.

---

<sup>36</sup> Alberto Pinto y Gonzalo Muñoz, *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibáñez (2020), 3.

<sup>37</sup>Ibíd.

## Referencias

- Bakker, Arnold B., y Evangelia Demerouti. «La teoría de las demandas y los recursos laborales». *Journal of Work and Organizational Psychology* 29 (2013): 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Delgado Cayax, Mirna Soémia. «Riesgos Psicosociales Generados por el Estrés en el Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas». Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2019. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12937/1/13%20T%283293%29.pdf>
- Greer, Tomika y Stephanie Payne. «Overcoming the challenges of telecommuting: results of successful telecommuting strategies». *The Psychologist-Manager Journal* 17 (2014): 89-93. [https://experientiallearning.utoronto.ca/wp-content/uploads/Overcoming-Telework-Challenges\\_Greer-and-Payne.pdf](https://experientiallearning.utoronto.ca/wp-content/uploads/Overcoming-Telework-Challenges_Greer-and-Payne.pdf)
- Gutiérrez Durán, José Eduardo, y Jairo Solano Araya. «Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19». *Revista Cuadernos de Administración* 1 (2020): 15-28. [https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02\\_2215-5880\\_V11\\_15-28.pdf](https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf)
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*, 4º ed. México D.F.: McGraw-Hill, 2006.
- Hualde Alfaro, Alfredo, y Jordy Micheli. «Teletrabajo y Call Center. La experiencia mexicana durante la pandemia en 2020». *Anuario Iet de trabajo y relaciones laborales* 5 (2020): 33-55. [https://ddd.uab.cat/pub/anuarioiet/anuarioiet\\_a2021v7/anuarioiet\\_a2021v7p33.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/anuarioiet/anuarioiet_a2021v7/anuarioiet_a2021v7p33.pdf)
- López, Nelson W., M. Claudia Pérez-Simon, Edwige G. Naghham-Ngwessitcheu, y María Vázquez-Ubago. «Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral». *Medicina y seguridad del trabajo* 60 (2014): 587-599. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n236/revision3.pdf>
- Mancipe Muñoz, Yury Maritza. «Efectos Psicoemocionales del trabajo durante la pandemia COVID-19». Proyecto de Grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 2021. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3063/5.Trabajo%20de%20Grado%20Formato%20Tipo%20Art%c3%adculo%20%20Efectos%20psico>

- [emocionales%20del%20teletrabajo%20durante%20la%20pandemia%20COVID%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- Mariño Andrade, Henry, Verónica Salazar Mencías, Álvaro Peralta Beltrán y Edwin Andrade Rivadeneira. «Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental». *RECIMUNDO* 6 (2022): 135-144.  
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1513/1950>
- Pagès Dasunción, Daniel. «Percepción de la Satisfacción Laboral en el Teletrabajo en profesionales Web Search Evaluator». Tesis de maestría, Universidad Oberta de Calalunya, 2020.  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/121487/6/dpd680TFM0620memoria.pdf>
- Piedra Guillén, Nancy. «El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral». *Revista Rupturas* 10 (2019): 103-137.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rup/v10n1/2215-2989-rup-10-01-103.pdf>
- Pinto, Alberto y Gonzalo Muñoz. «Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis». Universidad Adolfo Ibáñez, 2020.  
[https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)
- Rubbini, Nora Inés. Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. En *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*. La Plata, Argentina, 2012.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
- Salessi, Solana y Alicia Omar. «Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla». *Alternativas en Psicología* (2016): 93-108.  
[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53885/CONICET\\_Digital\\_Nro.6a8cda4c-58bf-46da-8ba0-81575d9b51e0\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53885/CONICET_Digital_Nro.6a8cda4c-58bf-46da-8ba0-81575d9b51e0_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Sousa, Valmi D., Martha Driessnack e Isabel Amélia Costa Mendes. «Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería, Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa». *Rev Latino.am Enfermagem* 15 (2007): 1-6.  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>

- Talledo Falla, Lizset Blanca y Patricia Amanda Ugaz Molleda. «Estrés y Satisfacción Laboral en los operadores de un Call Center». Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, 2019. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019\\_Talledo-Falla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf)
- Ulate Araya, Randal. «Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: Tendencias recientes». *Tecnología en marcha* 33 (2020): 23-31. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)