

**Impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores en empresas
colombianas después del COVID-19.**

Elaborado por:

Karina Sthefanía Sanabria Cabrera

Yenifer Medina Sosa

Nicolás Mora Granados

Especialización en Gestión Humana

Universidad Ean

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Posgrado

Bogotá - 24 de abril de 2023

RESUMEN

El teletrabajo se ha convertido en una práctica laboral cada vez más común, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Si bien dentro de las ventajas de esta modalidad podría haber un mejor balance entre la vida laboral y personal, reducción de costos para trabajadores y empresas, desarrollo de nuevas tecnologías y habilidades digitales y nuevas oportunidades de trabajo, también se han identificado una serie de desventajas dentro de las cuales se resalta un aumento en el número de horas de trabajo de las personas, aislamiento social, tecnoestrés, y una serie de riesgos ergonómicos y psicosociales que llevan a que necesiten políticas y buenas prácticas que promuevan una implementación adecuada del teletrabajo en las organizaciones.

Palabras claves: Teletrabajo, empleados, bienestar laboral, COVID-19.

CONTENIDO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
2. OBJETIVOS.....	8
2.1 objetivo general	8
2.2 objetivos específicos.....	8
3. JUSTIFICACIÓN.....	9
4. MARCO TEÓRICO	10
4.1 Marco Institucional.....	16
5. METODOLOGÍA	18
5.1. Primer Nivel	18
5.1.1. Enfoque, alcance y diseño de la	18
5.1.2 Definición de Variables	20
5.2. Segundo Nivel	22
5.2.1. Selección de métodos o instrumentos para recolección de información.....	22
5.2.3. Técnica para el procesamiento de los datos	25
6. REPORTE DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
6.1 Reporte de Resultados	26
6.2 Discusión	34
7. CONCLUSIONES	37
8. REFERENCIAS	38

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El teletrabajo no es un concepto nuevo, Jiménez Pescador (2022) nos confirma que esta modalidad de trabajo nació por una crisis del petróleo en los años 70 y fue una alternativa encontrada para ahorrar en el consumo de combustible y disminuir los viajes entre el trabajo y el hogar. En Colombia se define el teletrabajo como “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.” (Congreso de Colombia, 2008, ley 1221).

Antes de la pandemia del COVID-19, esta modalidad ya estaba implementada en algunas empresas y sectores y existían varias plataformas que facilitaban el trabajo virtual como Teams, Zoom, Google Meets y Cisco Webex, sin embargo, fue durante la pandemia que el teletrabajo se impuso masivamente luego de las medidas de confinamiento impuestas a nivel nacional e internacional para reducir los contagios y muertes por COVID-19.

Benavides & Silva (2022) concluyeron que el teletrabajo trajo flexibilidad en el mundo laboral y permitió que desde el año 2020 un 17,4% de los trabajadores del mundo lo realizaran, observándose en América Latina un aumento de esta nueva modalidad entre un 25 y un 30%, lo que permitió que las empresas continuaran con su actividad económica y se mantuviera la continuidad del trabajo de sus colaboradores. Adicionalmente en Colombia, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2021) en su informe de percepción y penetración del trabajo del 2020 indicó que hubo un incremento de más del 70% en el número de teletrabajadores llegando

a 209.173, lo que equivale un aumento sustancial, teniendo en cuenta que en 2018 el número de teletrabajadores fue de 122.278.

Sin duda, la pandemia aceleró la era de la digitalización, donde empresas y empleadores tuvieron que asegurar banda ancha, internet y herramientas TIC disponibles para poder hacer teletrabajo, aprender y enseñar a sus trabajadores a utilizar plataformas digitales y aprender a trabajar colaborativamente en la nube para cumplir con sus objetivos organizacionales. Villamil y Jimenez (2019) afirman que el progreso en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación favorecen nuevos ambientes de trabajo en distintos contextos laborales, permitiendo a las empresas tener un rol competitivo en el sector empresarial al que hacen parte. De esta forma, pueden brindar mayor bienestar para emplear nuevos trabajadores con condiciones sociales específicas y que tienen dificultad para ejercer un trabajo presencial tradicional.

Según Pita (2018) la variable tecnológica tiene una relación directa con el crecimiento de las compañías, y en la medida en que las empresas adopten nuevas tecnologías, esto permite que las empresas evolucionen, manteniéndose en el mercado actual de cambios y logrando ser exitosas. Una investigación sobre teletrabajo realizada por Jiménez Pescador (2022) descubrió que al tener los trabajadores mayor flexibilidad, manejan mejor el balance entre su vida personal y profesional. Adicionalmente, encontró que la productividad de los trabajadores no se ve afectada, al contrario, en algunos casos mejora, al tener mejor bienestar en todos los aspectos de su vida.

En una encuesta sobre los desafíos del COVID-19 en el empleo público en Colombia publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2021) al 93% de las personas encuestadas les gustaría continuar haciendo teletrabajo al menos una parte del tiempo después de la pandemia, y la gran mayoría de las personas encuestadas indica que su productividad no se vio perjudicada haciendo teletrabajo

durante la pandemia, mientras que la mayoría de los directivos encuestados indicaron que sus equipos de trabajo pudieron realizar sus funciones correctamente de forma remota. El reporte indica que la satisfacción y motivación laboral y el compromiso institucional se mantuvieron en altos niveles, a pesar de haber percibido un aumento de la carga laboral.

Según Jiménez Pescador (2022), dentro de las ventajas que se pueden encontrar en el teletrabajo para los trabajadores se pueden incluir la flexibilidad, autonomía, conciliación de la vida personal, familiar y laboral y ahorro de costos en desplazamientos, mientras que dentro de las ventajas que el teletrabajo puede traer para las empresas se encuentran una mayor productividad, ahorro de costos en instalaciones y espacios físicos, reducción del absentismo, mayor satisfacción de los trabajadores, retención y contratación de talento y mejor atención al cliente, sin embargo, también hay varias desventajas a considerar, dentro de las cuales se pueden incluir para los trabajadores el tecnoestrés, largas jornadas de trabajo, fatiga informática, conectividad permanente, aislamiento laboral y falta de socialización con colegas y equipos de trabajo, y para las empresas se pueden incluir protección de datos, brechas de seguridad, provisión constante de soporte técnico remoto, costos elevados de equipos tecnológicos y problemas de motivación para los trabajadores. Adicionalmente, para que haya teletrabajo las empresas deben garantizar que sus trabajadores tengan las condiciones ergonómicas necesarias desde un punto de vista de seguridad y salud en el trabajo, ya que cuando llegó la pandemia, muchas empresas enviaron a sus trabajadores a trabajar desde casa, sin embargo, al ser una nueva medida para muchos, no habían condiciones en las casas para hacerlo de una forma adecuada en términos de mobiliario (escritorios, sillas, descansapiés), iluminación y una conexión adecuada a internet.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) dio a conocer los posibles problemas desencadenados por el teletrabajo, encontrando que los teletrabajadores

tienen una inclinación por trabajar más horas al día cuando están desde casa. Un estudio realizado encontró que un 38% trabajan más horas desde casa, en comparación a cuando trabajan presencialmente en las oficinas. Esto ocurre para poder cumplir con las exigencias del teletrabajo, el incremento de las reuniones grupales que se tuvieron que llevar a cabo como resultado de la separación de los equipos de forma física y utilizar el tiempo que se usaba antes para desplazarse a la oficina como tiempo adicional de trabajo.

También, los límites entre la vida personal y profesional se han desdibujado y fácilmente se pierden haciendo teletrabajo. Para mitigar el impacto negativo de esta situación, el Congreso de Colombia aprobó la Ley 2191 del año 2022 con el fin de regular la Desconexión Laboral, de tal forma que haya un balance entre el teletrabajo y los tiempos de descanso. Por esto, con el planteamiento del problema y por medio de esta investigación queremos conocer ¿Cuál es el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores en empresas colombianas después del COVID-19?.

2. OBJETIVOS

2.1 objetivo general

- Evaluar el impacto positivo o negativo que ha tenido el teletrabajo en el bienestar de los trabajadores de las empresas en Colombia después de la pandemia del COVID-19.

2.2 objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores colombianos con el teletrabajo.
- Medir la productividad de los trabajadores colombianos con el teletrabajo.
- Medir el absentismo laboral de los trabajadores luego de haber adoptado al teletrabajo como modalidad de trabajo.
- Medir el número de horas extras realizadas por los trabajadores luego de haber adoptado el teletrabajo como modalidad de trabajo.

3. JUSTIFICACIÓN

Con la llegada de la pandemia del COVID-19, el teletrabajo fue muy necesario para que muchas empresas pudieran seguir operando y sus trabajadores no perdieran sus trabajos. Muchos cambios tuvieron que llevarse a cabo para que el teletrabajo pudiera implementarse satisfactoriamente, y sin duda alguna, la tecnología ha brindado una serie de herramientas que demostraron que muchos trabajos pueden hacerse de forma remota. Así mismo, el teletrabajo trajo una serie de ventajas y desventajas para los trabajadores y empresas de diversa índole y más allá de los beneficios y retos que se hayan podido identificar hasta ahora, es evidente que el teletrabajo cada vez se consolida más como una modalidad de trabajo que llegó para quedarse. Por esta razón, esta investigación busca medir el impacto que el teletrabajo puede tener en el bienestar de los trabajadores en Colombia, con el campo de investigación emprendimiento y gerencia, escogido, se orientará esta investigación por medio de modelos de gerencia y gestión para el mejoramiento de las organizaciones permitiendo que los resultados de esta puedan servir como insumo para identificar aspectos que permitan mejorar la implementación del teletrabajo en las empresas.

Por otra parte, con la línea de investigación modernización de las organizaciones, vamos a establecer la importancia que tiene hoy en día la mutación y adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías y formas de trabajo, ya que en pleno siglo XXI, el concepto de trabajo es cambiante y si las empresas no deciden adaptarse y ejercer buenas prácticas de cambio no entraran al ámbito moderno de las organizaciones, lo cual les puede ocasionar desventajas en el mundo empresarial.

4. MARCO TEÓRICO

El concepto de trabajo es definido como el “esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza” y puede entenderse como prestación voluntaria, subordinada y con una retribución económica por el servicio prestado (Buirá, 2013). De acuerdo con Buirá (2013) existe una tendencia positiva entre los avances tecnológicos y los cambios sociales-económicos del mundo, donde se destacan cuatro grandes revoluciones: lenguaje humano, escritura, imprenta y revolución al código digital, dentro de la cual se encuentra la era de la digitalización, lo cual facilitó la aparición del teletrabajo.

Con la llegada del COVID-19, el mundo laboral cambió por completo de la noche a la mañana y la pandemia afectó profundamente a miles de empresas y trabajadores. Las ventas cayeron un 50% en una cuarta parte de las empresas en el mundo (Grupo Banco Mundial, 2021), lo que llevó a que el sector empresarial hiciera ajustes salariales a través de la reducción de horarios y se asumieran otras modalidades como el teletrabajo para poder seguir operando y no realizar despidos masivos de sus trabajadores. En Colombia, los sectores que se vieron más afectados con la pandemia fueron los que difícilmente pudieron operar bajo la modalidad de teletrabajo tales como comercio, transporte, turismo y actividades de recreación; para estos sectores hubo variaciones en el PIB de -18% anual entre enero y junio de 2020 en comparación con crecimientos de más de 3.8% en el 2019. (ANIF, 2020).

En medio de la pandemia, el teletrabajo se convirtió en una necesidad debido a la emergencia sanitaria mundial, según Tatiana (2020), el mundo empresarial se vio obligado a mutar y por ende a incluir buenas prácticas de flexibilidad temporal y espacial, dejando de lado el modelo de trabajo anterior que exigía estar en un espacio fijo y por un tiempo determinado. Tatiana (2020) afirma que para tener un ambiente de trabajo flexibilizado se debe crear una cultura de confianza y varios autores indican que los

requisitos más importantes que las empresas deben tener en cuenta para la implementación del teletrabajo son la confianza, la independencia, la disciplina, el compromiso y la buena capacitación de los empleados (Martínez Sánchez, 2019; Guzmán, 2017).

Figura 1

Diferencia entre el teletrabajo y trabajo presencial.

ANTES	AHORA
 <p>Horarios rígidos (8am - 5pm)</p>	 <p>Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados</p>
 <p>Trabajo únicamente en la sede de la organización</p>	 <p>Trabajo desde cualquier lugar</p>
 <p>Uso de computadores únicamente en la oficina</p>	 <p>Dispositivos propios (BYOD)</p>
 <p>Sistemas de monitoreo y control físicos</p>	 <p>Evaluación por resultados</p>
 <p>Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos</p>	 <p>Reuniones virtuales con participantes ilimitados</p>

Nota: la imagen muestra la diferencia entre la modalidad de trabajo presencial y el teletrabajo, exponiendo los avances que se han presentado en estas modalidades de tiempo flexible. Adaptado de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (S.f.). Libro blanco, el abc del teletrabajo en Colombia, (https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)

Bienestar puede definirse como el “conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” (Real Academia Española – RAE, 2023) y el bienestar laboral puede asociarse a las distintas condiciones de trabajo que generan satisfacción entre los colaboradores y dentro de las cuales se pueden incluir el salario y modalidades adicionales de compensación y bonificaciones, horarios de trabajo flexible, posibilidades de formación, entrenamiento y desarrollo, cultura organizacional, evaluaciones de desempeño que buscan la mejora continua y promoción de la salud física y mental. En el marco del bienestar laboral y con el fin de promover la salud y el bienestar en el trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desarrolló un programa denominado SOLVE, el cual integra la promoción de la salud en las políticas empresariales a nivel internacional y fomenta el desarrollo de programas en las empresas para fortalecer las condiciones laborales y reducir en los trabajadores el estrés y el agotamiento emocional, así como enfatizar la promoción de buenos hábitos de nutrición y sueño saludable, realización de deporte y actividad física y prevención y cuidado en el consumo de alcohol, drogas y tabaco, así como la prevención y atención en escenarios de violencia y acoso laboral. De acuerdo a la OIT, durante los últimos años se ha dado más importancia a la relevancia que pueden tener los factores psicosociales en el ámbito laboral, haciendo un énfasis en el estrés laboral y el acoso psicológico, razón por la cual ha tomado más importancia enfatizar y promover la salud en el trabajo con el fin de tener mejores resultados de desempeño y de productividad. (OIT, 2012). Un estudio realizado sobre la felicidad relacionada con el bienestar laboral (Jiménez Sierra, Ortiz Padilla, Monsalve Perdomo y Gómez García, 2020) concluyó que existen categorías asociadas a la felicidad que se relacionan directamente con el ámbito laboral tales como calidad de vida laboral, satisfacción laboral, actitudes hacia el trabajo, equilibrio entre la vida y el trabajo, clima laboral, flexibilidad y cultura organizacional y psicología del trabajo.

Durante la implementación del teletrabajo se empezaron a identificar aspectos positivos para los trabajadores, se empezó a evidenciar una mejora en la calidad de vida al poder organizar y aprovechar mejor el tiempo y hubo una reducción en costos de transporte para ir a las oficinas; también hubo reducción en costos de infraestructura y de operación para las organizaciones, mejoras en la movilidad de las ciudades, reducción de estrés, aumento de la autonomía y un aumento en la productividad (MINTIC, 2020; Tosca, 2022).

El teletrabajo abrió una serie de nuevas perspectivas y con inversiones en conectividad y regulaciones legislativas adecuadas, medidas pertinentes para garantizar el tratamiento de datos y la ciberseguridad, capacitación en herramientas digitales y desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas, cada vez el mundo está más interconectado, hay una gran flexibilidad para poder trabajar de forma remota desde ciudades o países diferentes y la posibilidad de acceder a nuevos trabajos que se pueden realizar el 100% de forma virtual puede potenciar la obtención de empleo y fortalecer las economías. Adicionalmente, el teletrabajo también permite fortalecer el desarrollo de startups y modelos de negocios de economías verdes disminuyendo el consumo de combustibles fósiles, insumos de papelería, consumo energético y disminución de emisión de gases de efecto invernadero. Así mismo, el teletrabajo brindó la posibilidad de trabajar y tener ingresos para personas con discapacidad, personas que viven en lugares y comunidades aisladas y personas con terceros a su cuidado que no pueden desplazarse a un lugar físico para trabajar, así como la expansión de fronteras en la búsqueda de empleo y nuevas oportunidades para personas con diversos perfiles educativos con habilidades digitales (Banco Interamericano de Desarrollo – BID, 2022).

Uno de los componentes más importantes para el teletrabajo actual son las herramientas tecnológicas, por lo que durante la pandemia el 34% de las empresas

incrementaron el uso de internet y plataformas digitales y 17% de las empresas invirtieron en nuevos equipos, programas informáticos y soluciones digitales (Grupo Banco Mundial, 2021). Entre el 10% y 35% de los trabajadores en América Latina y el Caribe empezaron a hacer teletrabajo y entre enero y marzo de 2020 la descarga de plataformas de teletrabajo se multiplicó por 20 veces en la región (Banco Interamericano de Desarrollo – BID, 2022). Como resultado de la pandemia, La Organización Mundial de la Salud empezó a promover el teletrabajo habitual dentro de las organizaciones para mitigar la propagación del COVID-19 entre la población y proteger a los trabajadores (OMS, 2020) y una serie de consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19 fueron dirigidas a distintos grupos poblacionales para apoyar el bienestar psicosocial (OPS, 2020). En ese sentido, la OIT en su guía práctica para la implementación del teletrabajo durante y después de la pandemia (2020) identificó una serie de puntos a considerar para asegurar el bienestar de los trabajadores y la continuidad de la productividad en el teletrabajo, entre los que se deben tener en cuenta el tiempo para la organización del trabajo, gestión de desempeño, digitalización, comunicación, seguridad y salud en el trabajo, consecuencias jurídicas y contractuales, formación y el equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Sin embargo, con el teletrabajo el equilibrio entre la vida laboral y personal se empezó a ver sumamente afectado y el bienestar de los trabajadores luego de la pandemia se vio estancado (Foro Económico Mundial, 2022). El teletrabajo ha generado que las personas estén más tiempo conectadas cumpliendo sus responsabilidades, conllevando al desarrollo de problemas de salud como son la depresión, ansiedad, agotamiento, desinterés, insomnio, mala alimentación, tecnoestrés, horario continuo, fatiga informática, conectividad permanente y mayor aislamiento laboral por la disminución de la interacción con colegas de trabajo (Duran, 2022; Tosca, 2022; OIT, 2021).

Para las empresas también existen desventajas en la adopción del teletrabajo. Una investigación realizada por Guzmán (2017) demostró que los empresarios están aún con miedo para implementar el teletrabajo, y más si es 100% virtual, prefiriendo el trabajo híbrido. Aunque son conscientes de algunos beneficios como la disminución de los niveles de ausentismo y una imagen corporativa de vanguardia (Tosca, 2022; Martínez Sánchez, 2019), así como la reducción de costos de infraestructura y papelería (Kabat, 2020; Tosca, 2022), también son conscientes de las desventajas que puede traer, resaltando la disminución de la motivación de los trabajadores y la afectación que puede haber en el trabajo de equipo, lo que puede llevar a una mayor rotación de personal (Tosca, 2022; OIT 2021).

La Oficina de la Organización Internacional del Trabajo para el Cono Sur de América Latina (2021) identificó una serie de riesgos ergonómicos y psicosociales que pueden presentarse como consecuencia del teletrabajo. Dentro de los nuevos factores de riesgo psicosocial derivados de la pandemia, la OIT identificó el miedo al contagio y la transmisión del virus a las respectivas familias de los trabajadores, inseguridad laboral, aislamiento extremo, reducción de espacios de descanso, aumento del ciberacoso y violencia digital y aumento de la discriminación y la estigmatización (OIT, 2021).

Un estudio realizado después de la pandemia para identificar los pros y los contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora encontró que dentro de los daños físicos identificados como consecuencia del teletrabajo se identifican trastornos musculoesqueléticos, alteraciones como consecuencia del sedentarismo y la reducción de la actividad física que puedan llevar al desarrollo de enfermedades no transmisibles y daños en la visión. En cuanto a la salud mental, se destacan de nuevo el insomnio, la ansiedad, la angustia y la depresión. Es por esta razón que una adecuada implementación del teletrabajo se debe enfocar desde la prevención para impulsar

diseños ergonómicos adecuados de puestos de trabajo, desarrollo de pausas activas durante las jornadas laborales y desarrollo de estrategias organizacionales que permitan la desconexión y la separación entre la vida laboral y personal (Tomasina, F., & Pisani, A, 2022).

La OIT por su parte recomienda que se integren dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de las empresas varias acciones para minimizar los riesgos ergonómicos identificados con el teletrabajo, tales como la entrega de sillas de trabajo, escritorios y elementos tecnológicos adecuados para trabajo de oficina, así como asegurar buena iluminación, ventilación y ausencia de niveles de ruido. Frente a la reducción de riesgos psicosociales, se debe fortalecer la comunicación y promoción de acciones que permitan racionalizar las cargas y ritmos de trabajo, garantizar tiempos de descanso y desconexión,

prevenir ciberacoso y violencia digital y tener rutas de apoyo psicosocial listas para permitir una salud mental sana y adecuada de los trabajadores (OIT, 2021). Finalmente, a muchos líderes les ha costado adaptarse al teletrabajo, al no poder supervisar físicamente la labor de sus equipos de trabajo, generando desconfianza e incertidumbre con el cumplimiento de los objetivos trazados.

4.1 Marco Institucional

El Código Sustantivo del Trabajo de Colombia (2011) tiene como objeto “lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”. Así mismo, se indican tres elementos esenciales para un contrato de trabajo, los cuales son servicio personal prestado, subordinación y remuneración. El empleado debe realizar las actividades remuneradas por sí mismo.

La Ley 1562 (2012) modificó el sistema de riesgos laborales en materia de salud ocupacional, y tiene por objeto “mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Para evitar las enfermedades laborales, la legislación exige a las empresas tener unos mínimos de cuidado de la salud física, como son las pausas activas y unas condiciones ergonómicas adecuadas para el desarrollo del trabajo. También en los últimos años ha tomado mayor fuerza la salud mental de los empleados, razón por la cual las empresas deben tomar precauciones para prevenir enfermedades que atenten contra la salud mental. Así mismo, es importante que haya rutas establecidas de apoyo psicosocial y psicoemocional.

En Colombia se expidió el decreto 0884 de 2012, que reglamenta la Ley 1221 de 2008, con la cual se promovió la adopción del teletrabajo como modalidad laboral en el país. Para su socialización y promoción se creó el libro ‘Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia’, en el cual se puede encontrar una metodología que permite la planeación y adopción de nuevas modalidades de trabajo que permiten un aprovechamiento de las TIC, sin embargo, en el país el teletrabajo se estaba implementado de una forma muy pausada y solo cuando llegó la pandemia de COVID-19 en el 2020 las empresas de Colombia se vieron obligadas a tomar el teletrabajo como una opción para continuar la operación y así evitar el cierre total de las compañías. Es importante resaltar que esta ley establece tres modalidades de teletrabajo las cuales son: autónoma, la cual ocurre cuando el teletrabajador está 100% trabajando desde casa o desde el lugar que decida; suplementaria, la cual aplica para las personas que asisten a la oficina de dos a tres días a la semana y que también se conoce en Colombia como modalidad de trabajo híbrida, y finalmente, el teletrabajo móvil, en el cual se ubican las personas que no tienen lugar fijo

para desarrollar sus labores, ya que su principal herramienta de trabajo son los dispositivos móviles.

El congreso de Colombia por medio de la ley 2191 de 2022 regula la desconexión laboral, esta tiene como objeto “crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores con el fin de garantizar el gozo efectivo del descanso, procurando el bienestar y el equilibrio entre la vida personal y laboral del teletrabajador”. Así mismo también regula el derecho que tienen los trabajadores a no tener que estar conectados fuera de los horarios de trabajo establecidos, vacaciones o espacios de descanso.

5. METODOLOGÍA

5.1. Primer Nivel

5.1.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La investigación será básica de naturaleza descriptiva y no experimental. La clase de medios utilizados para obtener los datos será documental, y se centrará en identificar el impacto que ha tenido el teletrabajo en el bienestar de los trabajadores de las empresas en Colombia como resultado de la pandemia y cuáles son sus ventajas y desventajas a nivel colectivo e individual.

La investigación básica se realiza para construir un avance conceptual en un tema específico. Según Muntané Relat (2010) la investigación básica es pura, teórica o dogmática, donde se permanece dentro de un marco teórico y se busca aumentar los conocimientos científicos sin contrastarlos con algún aspecto práctico, por esta razón es el tipo de investigación elegida, teniendo en cuenta que su propósito es fortalecer el marco conceptual existente sobre el efecto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores después de la pandemia del COVID-19 en Colombia, argumentándose en estudios e investigaciones realizadas.

Según el nivel de conocimiento, esta investigación será descriptiva. Esta modalidad “se caracteriza por describir los datos y características generales de los fenómenos bajo estudio, tal como son y se manifiestan, buscando especificar las características importantes de la forma en que ocurren. A diferencia de los trabajos exploratorios, los de tipo descriptivo ofrecen un panorama más amplio del problema o investigación, pues identifican las variables y proponen hipótesis, por lo que su finalidad es proporcionar un buen registro de los hechos relacionados con el tema de estudio a partir de la recolección de información y de la descripción de lo que se investiga, intentando dar respuesta a preguntas como quién, qué, dónde, cuándo y cómo” (Martínez Ruiz, H., & Méndez Covarrubias, M. A, 2018).

El diseño de la investigación será de tipo no experimental ya que se observarán los fenómenos tal y como ocurren sin hacer algún tipo de intervención, ni manipulación de variables, para después analizarlos. La investigación no experimental (Dzul Escamilla, 2010) se basa en categorías, conceptos, variables o sucesos ya ocurridos o que se dieron sin la intervención directa del investigador y no hay estímulos a los cuales se sometan los sujetos de estudio, sino que son observados en su ambiente natural.

Según la clase de medios para obtener la información, la investigación será documental. Este tipo de investigación (Muntané Relat, 2010) se fundamenta en la búsqueda de datos presentes en distintas bases y documentos ya desarrollados. La modalidad de teletrabajo creció exponencialmente luego de la pandemia y miles de empresas y trabajadores tuvieron que adoptarla de forma abrupta en marzo de 2020. En el transcurso de la pandemia, diversas organizaciones e investigadores desarrollaron estudios para medir el efecto que el teletrabajo estaba trayendo a trabajadores y organizaciones, las respectivas ventajas y desventajas y algunos riesgos y

recomendaciones para su adecuada implementación. Estos serán los documentos base para el desarrollo de esta investigación.

5.1.2 Definición de Variables

“Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos” (Villasís-Keever, MA., & Miranda-Novales, MG., 2016).

A continuación, se definen conceptual y operacionalmente las variables que se pretenden medir:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Teletrabajo	Es aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centro de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades. (Buirra, 2013)	# de horas de trabajo en un lugar físico habitual del trabajo/ # horas de trabajo en el lugar habitual.	% de horas de trabajo en lugares diferentes al lugar físico habitual del trabajo. % de trabajo que realiza por medio de elementos tecnológicos. % de trabajo que realiza de manera presencial.

Flexibilidad laboral interna	Permite realizar modificaciones en el horario laboral y lugar de trabajo.	Cantidad de contratos de teletrabajo * cantidad de contratos presenciales.	Indicador de cumplimiento de modalidades de teletrabajo.
Salario emocional	Conjunto de beneficios económicos que generan valor agrado para el empleado.	# de empleados con beneficios económicos, como días de vacaciones o de descanso adicionales y permisos.	Indicador de felicidad
Absentismos	Ausencia frecuente del empleado a su lugar de trabajo.	# días de absentismo laboral / días laborados.	Indicador de absentismo laboral
Rotación de personal	Se da por el número de trabajadores que abandonan la organización en el transcurso de 1 año.	Renuncias al año / planta total de trabajadores	Indicador de rotación.
Desconexión laboral	El congreso de Colombia por medio de la ley 2191 de 2022 regula la desconexión laboral, esta tiene como objeto "crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores	# de horas al día dedicadas a las actividades laborales / # horas al día.	Indicador de la desconexión laboral.

	con el fin de garantizar el gozo efectivo del descanso, procurando el bienestar y el equilibrio entre la vida personal y laboral del teletrabajador”.		
Equilibrio entre vida personal y laboral	“Estado de igualdad en el que las demandas de vida laboral, responsabilidades familiares y personales se encuentran en proporciones razonables y satisfactorias.” (Greenhaus y Allen, 2011)	Registros de tiempo dedicado a cada actividad. # horas a la semana dedicada a las actividades laborales /# horas de la semana.	Tiempo destinado a cada actividad
Productividad	“Cualidad de productivo (que produce o puede producir) y, en economía, relación entre lo producido y los medios empleados” (RAE, 2023)	Productos o servicios producidos/ Utilizados # de productos terminados/ # de horas trabajadas	Indicador de Productividad

5.2. Segundo Nivel

5.2.1. Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Para el desarrollo de la investigación se empleará el método analítico-sintético. “Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis. Debe contener solo aquello estrictamente necesario para comprender lo que se sintetiza” (Rodríguez, A., & Pérez, A. O., 2017).

En ese sentido, durante esta investigación se descompondrán a través del método analítico los factores que conforman el bienestar de los trabajadores tales como la satisfacción laboral, la flexibilidad laboral, niveles de ausentismo y de rotación de personal, horas extras y productividad laboral y su relacionamiento particular con el teletrabajo y las herramientas tecnológicas que permiten el teletrabajo, y posteriormente a través del método sintético, se combinarán los hallazgos encontrados y los análisis, mediciones y estadísticas arrojadas por estudios e investigaciones previas para determinar el impacto que el teletrabajo ha tenido sobre el bienestar laboral. La investigación también se basará en un método deductivo, en donde a través de un proceso de pensamiento se parte de afirmaciones generales para llegar a afirmaciones particulares (Rodríguez, A. & Pérez, A. O., 2017). Este método permite basar la investigación inicial en estudios sobre el teletrabajo y el impacto que éste ha tenido sobre el bienestar de los trabajadores a nivel global a través de documentos y estudios llevados a cabo por organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo

(OIT), el Banco Mundial, el Foro Económico Internacional y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para luego pasar a identificar el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores colombianos a nivel nacional.

Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta la revisión sistemática para la recolección de información: “Una revisión sistemática es una síntesis rigurosa y exhaustiva de la evidencia disponible sobre una pregunta de investigación específica que sigue un conjunto explícito de métodos y protocolos” (*Cochrane Public Health Group, 2007*). Se identifican las palabras claves para la búsqueda de información, las cuales han sido presentadas en este documento anteriormente, como lo son Teletrabajo, Bienestar Laboral, Colombia, COVID-19, Trabajo Remoto, Trabajo a Distancia y Seguridad y Salud en el Trabajo. En este sentido, también se realizará una búsqueda manual de los artículos científicos encontrados para profundizar en las fuentes primarias utilizadas a través de un análisis de contenido, el cual se enfocará en textos académicos como libros, y artículos científicos sobre el tema de Teletrabajo y Bienestar Laboral.

Por último, se aplicará un enfoque metodológico mixto, el cual plantea una recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. “Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C., 2018). De esta manera, el enfoque mixto permitirá darle a la investigación una perspectiva más amplia y profunda en la consecución y posterior análisis de la información.

5.2.2. Técnicas de análisis de datos

Teniendo en cuenta el enfoque mixto de la información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos identificadas son la observación, grupos de enfoque, registros históricos y documentos, entrevistas y encuestas de investigaciones y estudios realizados en Colombia para medir el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores luego de la pandemia del COVID-19.

Para analizar los datos, se utilizará un análisis temático, el cual "es un proceso de análisis de datos que implica la identificación y exploración de patrones temáticos en los datos." (Terry, 2018). El análisis temático se usa con el fin de identificar, analizar y organizar patrones en los datos, y la técnica será de gran apoyo para la investigación porque permitirá examinar e intuir la estructura de los datos que arrojan las entrevistas, encuestas y estudios con grupos de enfoque.

Adicionalmente, se realizará un análisis de frecuencia para revisar la relación de las variables identificadas. "El análisis de frecuencia es una técnica estadística que se utiliza para describir la distribución de una variable. Se basa en contar la frecuencia con que aparece cada valor de la variable y representar esta información en forma de tabla o gráfico". (García Ruiz & Vargas Sánchez, 2011). Con este tipo de análisis, se llevará a cabo una revisión de la frecuencia de las variables identificadas durante la investigación.

5.2.3. Técnica para el procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos se seguirán los siguientes pasos:

Codificación de datos: se asigna etiquetas o códigos a los datos para clasificarlos en diferentes categorías, lo cual es aplicable tanto a datos cualitativos como cuantitativos.

Limpieza de datos: se hace una revisión de los datos para eliminar errores. En esta fase se evidencian inconsistencias, ya sea porque se duplican o porque hay datos faltantes.

Transformación de datos: se modifican los datos para así dar paso al análisis respectivo. En esta etapa se procede a la normalización de los datos, la estandarización de las unidades de medida y la transformación de formatos de datos, dando como resultado la creación de nuevas variables o indicadores a partir de los datos originales.

Análisis cuantitativo: en esta etapa se analizan y resumen los datos cuantitativos por medio del uso de técnicas estadísticas como pruebas de hipótesis, medida central (media, mediana y moda), entre otras, con el fin de tener precisión en los datos obtenidos.

Análisis cualitativo: se analizan los datos cualitativos que arrojan las transcripciones de entrevistas, notas de campo o documentos escritos, usando técnicas de codificación y análisis temático, lo cual permite identificar patrones y relaciones entre los datos.

Visualización de datos: en esta fase se da paso a la representación gráfica de los datos, por medio de gráficos, diagramas, tablas, mapas y de más elementos gráficos que permitan visualizar, comprender e interpretar las propensiones, los patrones o relaciones entre variables.

6. REPORTE DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

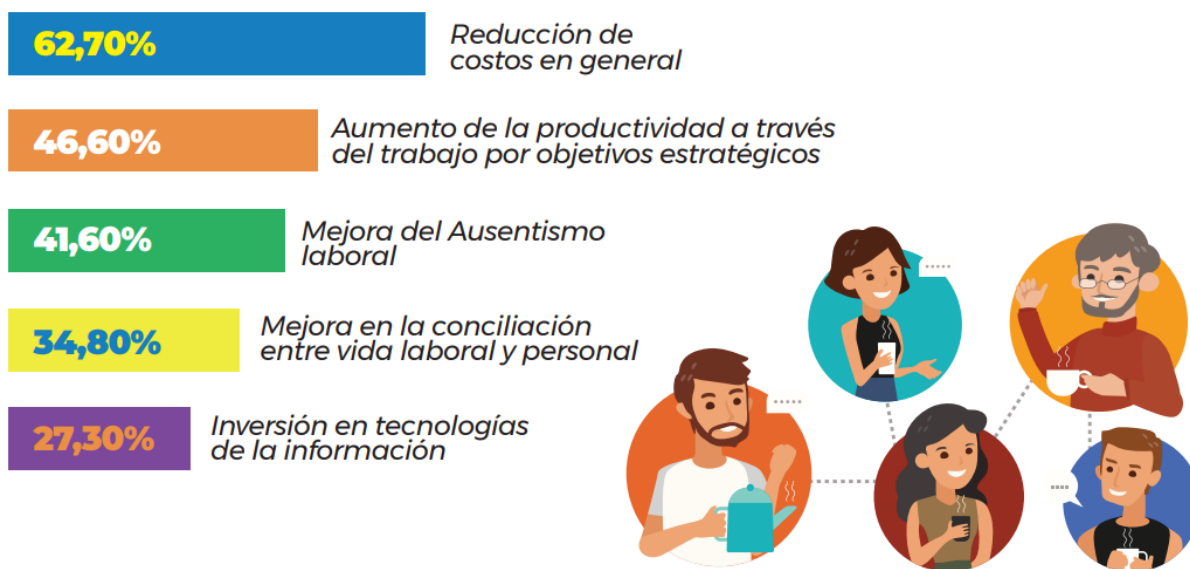
6.1 Reporte de Resultados

En junio de 2020 la Federación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP) publicó un estudio sobre prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia para enfrentar los desafíos que se generaron como resultado de la pandemia del COVID-19, en la cual participaron 200 empresas pertenecientes al sector agropecuario, sector industrial, sector de servicios, sector de transporte, sector comercial, sector financiero, sector de la construcción, sector minero y energético, entre otros.

El estudio arrojó que 98,8% de las empresas encuestadas estaban implementando prácticas laborales virtuales (ACRIP, 2020). La distribución de prácticas laborales virtuales

implementadas por áreas se dividió así: el área administrativa implementa esta modalidad en un 94%, el área comercial en un 74%, el área de servicios en un 53%, el área de logística en un 25% y el área de producción con el menor porcentaje en un 16%. También se encontró una diferencia entre los niveles organizacionales, encontrando que más del 85% de la alta gerencia, la gerencia media y los jefes profesionales utilizan esta modalidad de trabajo, en comparación con los supervisores técnicos y el personal de base que no sobrepasan del 54%. Esta diferencia de más del 30% denota que las empresas y trabajadores están más dispuestos a tomar esta modalidad de trabajo virtual en los mandos más estratégicos de las organizaciones y dejar las tareas más operativas de forma presencial.

Entre las ventajas encontradas por el estudio luego de implementar prácticas laborales virtuales se encontró que la reducción de costos fue del 63%, el aumento de la productividad fue del 47%, mejoras de los niveles de ausentismo laboral de 42%, mejora en la conciliación entre la vida laboral y personal del 35% y por último la inversión en tecnologías de la información aumentó 27%.



Nota: la imagen muestra las ventajas encontradas luego de implementar prácticas laborales virtuales en las empresas (ACRIP, 2020). Estudio de Trabajo Remoto. Prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia. (<https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>)

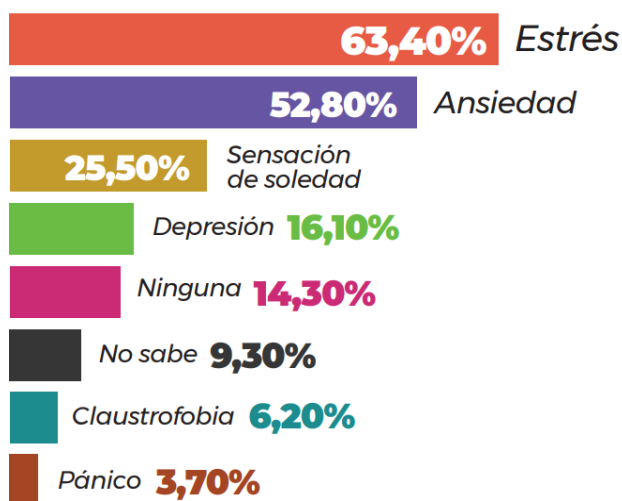
Asimismo, las empresas debieron implementar beneficios tecnológicos para que sus trabajadores pudieran instaurar prácticas laborales virtuales, el uso de computadores portátiles aumentó en 80%, el pago de planes de celular corporativo se incrementó en 38%, el pago de herramientas con posibilidad de video llamada aumentó en un 23%, la conexión de internet aumentó en 15% y el pago de auxilios especiales subió el 10%. Lo anterior demuestra como la economía siguió en movimiento gracias a las nuevas incorporaciones del teletrabajo en Colombia y en el mundo.

Entre las desventajas encontradas por el estudio luego de implementar prácticas laborales virtuales, la desconexión trabajo-familia tuvo el mayor porcentaje entre los encuestados con 65%, la sensación de aislamiento fue del 42%, la acumulación de tareas del 33%, la dificultad de autocontrol del 26%, la comunicación interna distorsionada del 24%, la falta de organización del 15% y finalmente la baja de productividad con el 8%.



Nota: la imagen muestra las desventajas encontradas luego de implementar prácticas laborales virtuales en las empresas (ACRIP, 2020). Estudio de Trabajo Remoto. Prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia. (<https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>)

Adicionalmente, se observan efectos negativos que afectaron a los trabajadores a causa de la implementación de prácticas laborales virtuales, el 63% de los trabajadores aseguraron tener estrés, el 53% ansiedad, el 25% sensación de soledad, el 6% claustrofobia y el 4% sensación de pánico.



Nota: la imagen muestra los efectos encontrados por las empresas sobre sus trabajadores a causa de la implementación de prácticas laborales virtuales (ACRIP, 2020). Estudio de Trabajo Remoto. Prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia. (<https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>)

El 68,5% de las empresas encuestadas implementaron medidas de mitigación para reducir los efectos negativos de las prácticas laborales virtuales sobre sus trabajadores.

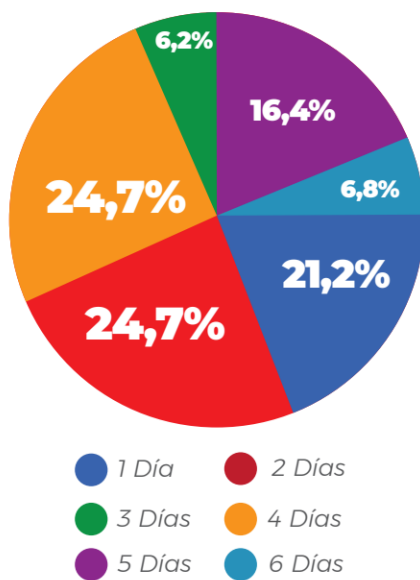
Entre las medidas de seguridad y salud en el trabajo aplicadas estuvieron las capacitaciones y lineamientos, adopción de horarios flexibles, generación de espacios para pausas activas, generación de espacios de trabajo en casa seguros y saludables, entrega de elementos de protección personal e implementos de aseo.



Nota: la imagen muestra las medidas de seguridad y salud en el trabajo implementadas por las empresas para mitigar los efectos negativos de las prácticas laborales virtuales sobre sus trabajadores (ACRIP, 2020). Estudio de Trabajo Remoto. Prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia. (<https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>)

Igualmente, se percibió un impacto en la productividad al implementar modalidad de trabajo virtual en donde el 44% de los encuestados percibieron un alto impacto en su productividad, 28% un mediano impacto, 11% un bajo impacto y solo el 16% no lograron identificar algún impacto. Asimismo, el 54% de los trabajadores encuestados aseguraron trabajar más horas con esta nueva modalidad, 29% las mismas horas, 5% menos horas y 11% no supieron identificar el impacto.

Por último, el 76,4% de las empresas encuestadas considera mantener como política organizacional un sistema de práctica laboral virtual después de la pandemia con una variación en el número de días: 50% de las empresas consideran tener un margen de 2 a 4 días a la semana, 21% de las empresas 1 día, 16% de las empresas 5 días, 7% de las empresas 6 días y 6% de las empresas 3 días.



Nota: la imagen muestra el porcentaje de días de la semana en el que se piensa aplicar la práctica laboral virtual después de la pandemia (ACRIP, 2020). Estudio de Trabajo Remoto. Prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia. (<https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>)

En junio de 2021 se publicó una encuesta sobre los desafíos del COVID-19 en el empleo público en Colombia, realizada entre octubre y noviembre de 2020 por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Banco Mundial y la University College London, para la cual fueron encuestados 34.827 servidores públicos y contratistas de 187 organizaciones que hacen parte de la rama ejecutiva de orden nacional, gobernaciones y

alcaldías de ciudades capitales, con el fin de generar algunas recomendaciones para el trabajo remoto en el empleo público durante y después de la pandemia (DANE, 2021).

Las 8 recomendaciones principales según los resultados de la encuesta fueron las siguientes:

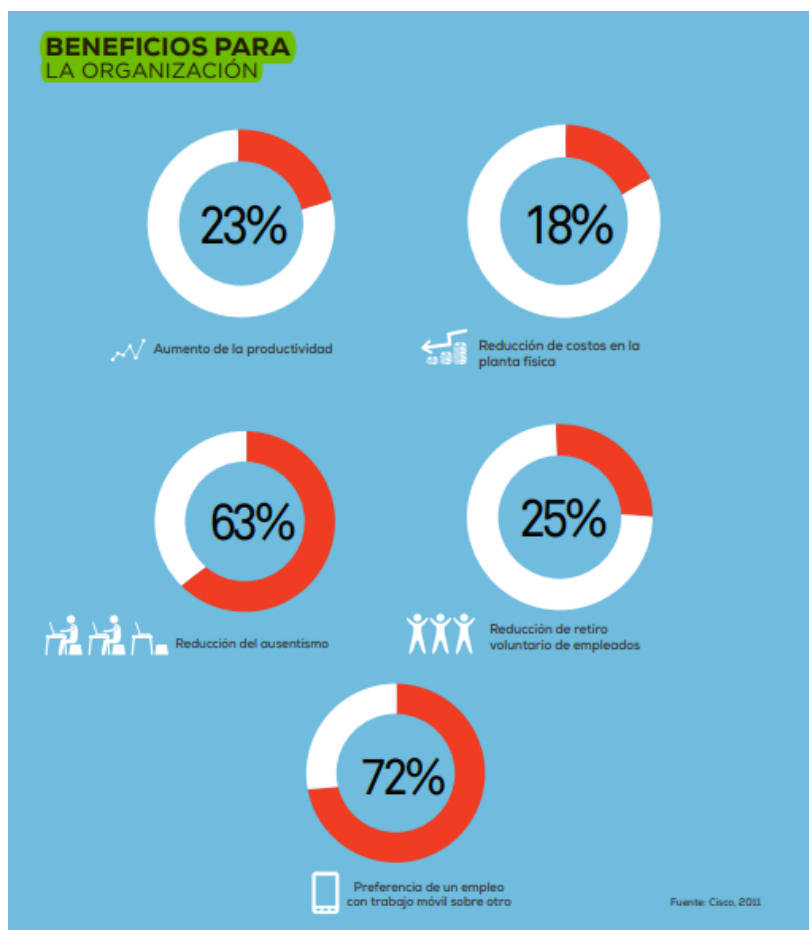
- “1. Posibilitar el trabajo remoto voluntario a tiempo parcial después de la pandemia.
2. Ampliar el apoyo a la salud mental y física a nivel de entidad. Por ejemplo: verificar que los espacios de trabajo en casa estén adecuados.
3. Expandir la sensibilización y capacitación en la detección y prevención de riesgos de ciberseguridad.
4. Multiplicar los espacios para la interacción social virtual para contrarrestar la pérdida de la cohesión de equipo durante el trabajo remoto.
5. Financiar o continuar subvencionando conexión de internet fiable y computadores adecuados cuando lo sea necesario y factible.
6. Instaurar una comunicación fluida y regular entre superiores y las personas que integran los equipos durante el trabajo remoto donde se reportó una falta de supervisión.
7. Ofrecer capacitaciones en el uso de herramientas para el trabajo remoto, haciendo hincapié en las entidades y grupos con menor acceso a capacitación y apoyo.
8. Trazar el avance de nuevas prácticas y políticas a través de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional 2021 - EDI.” (DANE, 2021).

Por otro lado, y de acuerdo a la propuesta de implementación de un modelo de teletrabajo, (Villafrade Vargas & Palacios Osma, 2013) en el análisis DOFA para implementar el teletrabajo en una organización se pueden encontrar las siguientes variables:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Flexibilidad en la organización de la empresa.• Mayor confianza a los empleados y por ende mayor satisfacción.• Mejora la productividad de los empleados.• Reducción de los costos de funcionamiento interno de la empresa.• Innovación en la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Necesidad de la formación apropiada• Falta de conocimiento sobre como dirigir el Teletrabajo• Pérdida de control de los empleados• Dificultad de la comunicación entre los empleados• Escasa implementación de tecnología en la empresa
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Crear una nueva cultura organizacional.• Obtención de ventajas competitivas por reducción de costes.• Grandes posibilidades de expansión comercial a bajo costo.• Reducción de costos de funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Riesgos laborales.• Dificultades del trabajador para adaptarse al modelo, y por ende baja en la productividad.• Riesgos informáticos por la inadecuada gestión de la información por parte del trabajador.• Pérdida del sentido de pertenencia del trabajador respecto de la organización.

Nota: la imagen muestra el análisis DOFA realizado para implementar el teletrabajo en una organización. Villafrade Vargas, A. & Palacios Osma J. I. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. (<https://pdfs.semanticscholar.org/e872/d5c4322ba42c478f885ac90217932b1109b9.pdf>)

Finalmente, y de acuerdo a los hallazgos realizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (Libro blanco, el ABC del teletrabajo en Colombia, s.f.), el teletrabajo puede generar grandes beneficios a las organizaciones tales como el aumento de la productividad y reducción de costos fijos, reducción de los niveles de ausentismo y retiro voluntario de los empleados. Así mismo, la gran mayoría de los trabajadores prefieren un empleo con posibilidades de trabajo virtual:



Nota: la imagen muestra los beneficios del teletrabajo para la organización según el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC) (s.f.). Libro blanco, el ABC del teletrabajo en Colombia. https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

6.2 Discusión

De acuerdo con los estudios previamente referenciados y todas las fuentes utilizadas para llevar a cabo esta investigación, la práctica del teletrabajo se potenció con la llegada de la pandemia del COVID-19 y es una modalidad que llegó para quedarse de forma permanente en las empresas y organizaciones después de la pandemia. Sin duda el teletrabajo trae una serie de beneficios para los trabajadores a nivel individual y permite tener una mayor flexibilidad para cumplir con las funciones y

responsabilidades asignadas, lo que puede mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores, aumentar la productividad, reducir el ausentismo y encontrar un mejor balance entre la vida laboral, familiar y personal. Así mismo, el teletrabajo también puede generar grandes beneficios para las empresas y sus comunidades al reducir costos de operación, promover la inclusión social y disminuir la discriminación facilitando que personas con ciertas discapacidades puedan trabajar desde sus casas, mejorar la movilidad de las ciudades y reducir los índices de contaminación, así como fomentar el uso de nuevas tecnologías que facilitan la comunicación entre los equipos, optimizan procesos y reducen la huella de carbono en el planeta.

Aunque durante la implementación y el desarrollo del teletrabajo también se han identificado desventajas y riesgos ergonómicos y psicosociales, donde se destacan el tecnoestrés, la ansiedad, la sensación de aislamiento y soledad, depresión, un mayor número de horas dedicadas al trabajo, falta de condiciones óptimas para desarrollar el trabajo desde casa y riesgos de seguridad cibernética, las empresas ya han identificado acciones correctivas para minimizar las desventajas encontradas y han generado soluciones y estrategias que permiten implementar el teletrabajo de una forma adecuada.

La creación de rutas y espacios para brindar apoyo psicosocial a los trabajadores, hacer esfuerzos para enviar a las casas de los trabajadores los elementos necesarios para que puedan cumplir con su trabajo y cubrir costos de internet, teléfono y algunos auxilios especiales, potenciar espacios que promueven la realización de pausas activas y desarrollo de hábitos saludables, incrementar los espacios de formación y capacitación para aprender a utilizar las nuevas tecnologías de forma adecuada buscando que haya una mejor adaptación de los trabajadores al teletrabajo, desarrollar talleres y cursos que mitigan los riesgos de seguridad cibernética y

establecer procesos y protocolos que permiten medir el desempeño individual y colectivo a través del teletrabajo y facilitan la comunicación y el seguimiento remoto de los líderes con sus respectivos equipos son algunos ejemplos.

Así mismo, con la sanción de la Ley de Desconexión Laboral, el Gobierno Nacional reforzó el derecho que tienen los trabajadores a no tener que estar conectados ni disponibles en horarios adicionales a la jornada laboral, vacaciones o licencias. Por último, la existencia de políticas de horario flexible y de posibilidades de teletrabajo en la actualidad se han convertido en uno de los puntos principales para buscar trabajo (salario emocional) y las empresas que no ofrezcan esas posibilidades están siendo menos competitivas y atractivas en un mercado laboral que cada vez es más dinámico y cambiante.

7. CONCLUSIONES

El impacto que ha tenido el teletrabajo en el bienestar de los trabajadores de las empresas colombianas después de la pandemia del COVID-19 es sin duda más positivo que negativo. Los estudios y las fuentes de información que sustentan esta investigación demuestran que el teletrabajo ha permitido una mayor flexibilidad en las jornadas laborales y se ha convertido en una forma de salario emocional muy importante para los trabajadores de la actualidad. Con el teletrabajo los niveles de satisfacción han aumentado, lo que ha permitido que haya aumentos en la productividad tanto a nivel individual como colectivo, trayendo como consecuencia una disminución en la tasa de ausentismo de los trabajadores y una disminución en las tasas de rotación del personal.

Aunque se encontró que el número de horas de trabajo con el teletrabajo es mayor, también se encontró una mejora de la conciliación entre la vida laboral y personal, y con la flexibilidad en los horarios de trabajo y la disminución en tiempos y en costos de desplazamiento, el teletrabajo se percibe como un aspecto positivo entre los trabajadores colombianos. Adicionalmente, la Ley de Desconexión Laboral expedida por el Gobierno Nacional brinda herramientas para evitar que haya un número de horas de trabajo desmedido como consecuencia del teletrabajo.

Más allá de las dificultades y los desafíos que se han encontrado con la implementación del teletrabajo, los trabajadores y las organizaciones han logrado adaptarse cada vez mejor a esta nueva modalidad de trabajo y ya existen una serie de mecanismos, estrategias y herramientas que minimizan los riesgos de distinta índole que se han identificado y que permiten que el teletrabajo se implemente de una forma adecuada.

8. REFERENCIAS

Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) – Centro de Estudios Económicos. (2020). Comentario Económico del Día, Desafíos para la reactivación de las edificaciones. <https://www.anif.com.co/?s=+teletrabajo>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Impacto del COVID-19 en el mercado laboral: ¿Qué ha pasado desde la crisis económica, y qué sigue?. BID Mejorando Vidas. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-mercado-laboral-desde-el-covid-19/>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral. BID Mejorando Vidas. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>

Benavides, F., & Silva-Peña Herrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. Archivos De Prevención De Riesgos Laborales, 25(2), 133–146. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>

Buira, J. (2013). El teletrabajo: entre el mito y la realidad. Editorial UOC. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/56596>

Cañas, T. (2020). Cómo implantar el teletrabajo con éxito. Elearning, S.L. https://books.google.com.co/books?id=4mvoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Código sustantivo del trabajo (2011). Ministerio de Protección Social de Colombia http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Cochrane Public Health Group. (2007). What is a systematic review? Wiley-Blackwell. https://ph.cochrane.org/sites/ph.cochrane.org/files/public/uploads/Guidelines%20HP_PH%20reviews.pdf

Decreto 0884 de 2012. Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. 30 de abril de 2012.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE. (2021). Resultados y recomendaciones para el trabajo remoto en el empleo público durante y después del COVID-19. Desafíos del COVID-19 – en el empleo público en Colombia. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/encuesta-desafios-COVID-19-en-el-empleo-publico-Colombia/reporte-resultados-encuesta-desafios-covid19-empleo-publico-2020.pdf>

Durán Bernardino, M. (Dir.) & Vida Fernández, R. (Coord.). (2022). Teletrabajo y conciliación de la vida laboral, familiar y personal en clave de género. 1. Dykinson. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/227668>

Dzul Escamilla, M. (2010). Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos “DISEÑO NO-EXPERIMENTAL”, Asignatura de Fundamentos de la Metodología, Sistema de Universidad Virtual, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Estupiñán García L. M. ., Villamil Guerrero, . H. ., & Jiménez Rodríguez E. A. . (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Teletrabajadores: Revisión Sistemática. *Pensamiento Americano*, 12(23), 94–104. <https://doi.org/10.21803/pensam.v12i22.249>

Galo E. Cano-Pita. (2018). Las TICs en las empresas evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>

García Ruiz, M. Á. & Vargas Sánchez, A. (2011). Estadística descriptiva. Ediciones Pirámide.

Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. En J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology (2nd ed., pp. 165-183). American Psychological Association. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259280583_WorkFamily_Balance_A_Review_and_Extension_of_the_Literature

Grupo Banco Mundial. (2021). Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo. BANCO MUNDIAL. <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>

Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. Forum Empresarial, 22(2), 5-30.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta. Mc-Graw Hill Education. En la base de datos E-book 7-24.

Jiménez Pescador, H. (2022). Guía de buenas prácticas para implementar el teletrabajo en las empresas y gestión de personas. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/146406/7/hjimenezpeTFM0122memoria.pdf>

Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M., Gomez García, M., (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. Revista Venezolana de Gerencia, 25 (90). <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/29063559004.pdf>

Kabat, M. (2020). ¿Qué es el teletrabajo? Ediciones R y R. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/201525>

Ley 1562 de 2012. Por medio de la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. 11 de julio de 2012.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ley 2191 de 2022. Por medio de la cual se regula la desconexión laboral. 06 de enero de 2022. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>

Martínez Sánchez, Á., Pérez Pérez, M., de Luis Carnicer, P. & Vela Jiménez, J. (2009). Teletrabajo, flexibilidad de recursos humanos y resultados de la empresa. *M@n@gement*, 12, 52-79. <https://doi.org/10.3917/mana.121.0052>

Martínez Ruiz, H., & Méndez Covarrubias, M. A. (2018). Metodología de la investigación. Cengage. En la base de datos E-book 7-24.

Ministerio de Salud. (2021). Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19. Bogotá. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Vacunacion/Paginas/Vacunacion-covid-19.aspx>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (S.f.). Libro blanco, el ABC del teletrabajo en Colombia. https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2021). Quinto estudio de percepción y penetración en empresas colombianas 2020. https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-179742_recurso_1.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2021). ¿Por qué seguir implementando el Teletrabajo? <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-145067.html>

Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

Newcomer, K. E., & Hatry, H. P. (2015). La revisión de registros y archivos en investigaciones de ciencias sociales. En J. L. García-Alcaraz, S. Romero-Martínez, & R.

G. González-Aleu (Eds.), Técnicas de investigación en ciencias sociales y administrativas (pp. 317-334). Pearson Educación.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). Guía del formador SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Oficina Internacional Internacional Trabajo – Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Guía práctica. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). Teletrabajo y Salud Laboral: una aproximación al enfoque de la OIT. Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina. https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_821418/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Prepare su lugar de trabajo para la COVID-19. <https://www.paho.org/es/documentos/prepare-su-lugar-trabajo-para-covid-19>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>

Real Academia Española. (2023). Bienestar. <https://dle.rae.es/bienestar?m=form>

Real Academia Española. (2023). Productividad. <https://www.rae.es/dpd/productividad>

Real Academia Española. (2023). Trabajo. <https://dle.rae.es/trabajo?m=form>

Rodríguez, A. & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, 82, pp.179-200.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Smith, J. (2023). Procesamiento de datos en investigaciones: codificación, limpieza, transformación, análisis y visualización. Revista de Investigación en Ciencias Sociales, 15(3), 45-67 [10.1234/abcd1234](https://doi.org/10.1234/abcd1234)

Terry, G. (2018). Análisis temático: una guía práctica. México: El Colegio de México.

Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria\Pros and cons of teleworking in relation to the physical and mental health of the working general population: a narrative exploratory review. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 25(2),147. <https://doi.org/bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.12961/april.2022.25.02.07>

Tosca Vidal, C. M. Martínez Prats, G. & Silva Hernández, F. (2022). El teletrabajo y los modelos de adopción de la tecnología. 1. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. <https://elibronet.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaeaan/titulos/228004>

Villasís-Keever MA, Miranda-Novales MG. El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. Rev Alerg Mex. 2016;63(3):303-310.
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/350#:~:text=Las%20variables%20en%20un%20estudio%20de%20investigaci%C3%B3n%20son%20todo%20aquello,e st%C3%A1n%20especificadas%20en%20los%20objetivos.>

World Economic Forum. (2022). FUERZA LABORAL Y EMPLEO. Bienestar en el lugar de trabajo: El estrés aumentó desde el inicio del COVID-19.
<https://es.weforum.org/agenda/2022/07/bienestar-en-el-lugar-de-trabajo-el-estres-aumenta-desde-el-inicio-de-covid-19/>