

**Impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias en el
ámbito empresarial: una perspectiva de los trabajadores de Bucaramanga**

Janncy Tatiana Dueñas Mora, Maria Camila Nieto Vega

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director

Sebastián García Méndez

Doctor en Ciencias de la Educación

Co-directora

Tatiana Andrea Blanco Álvarez

Magíster en Finanzas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económica, Administrativas y Contables

Administración de Empresas

2024

Contenido

Introducción	12
1. Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Pregunta problema.....	15
2. Justificación	15
3. Objetivo general.....	17
3.1 Objetivos específicos.....	17
4. Marco referencial.....	17
4.1 Antecedente internacional	17
4.2 Antecedente nacional	19
4.3 Antecedente local	20
5. Marco conceptual.....	21
5.1 Teletrabajo.....	21
5.2 Tipos de teletrabajo	22
5.3 Competencias laborales sobre el teletrabajo	23
5.4 Factores que influyen en el teletrabajo.....	24
5.5 Ventajas y desventajas del teletrabajo.....	25
5.5.1 Ventajas para el trabajador	25
5.5.2 Ventajas para la empresa	25
5.5.3 Desventajas para el trabajador	26
5.5.4 Desventajas para la empresa	26
5.6 Eficiencia.....	27
5.7 Eficiencia laboral.....	27
5.8 Competencia.....	27

5.9 Competencia laboral.....	28
5.9.1 Escala Likert.....	28
6. Marco Legal.....	29
7. Metodología	32
7.1 Tipo de investigación y alcance	32
7.2 Población y muestra	33
7.2.1 Fuentes de información	33
7.3 Metodología	34
8. Resultados.....	39
8.1 Caracterización.....	39
8.2 Factores de efectividad del teletrabajo	48
8.3 Aspectos sociales y personales del teletrabajo	56
9. Conclusiones	64
Referencias.....	68
Apéndices	73

Lista de tablas

Tabla 1 . <i>Leyes y decretos sobre el teletrabajo</i>	29
Tabla 2 . <i>Número de habitantes de la ciudad de Bucaramanga</i>	33
Tabla 3 . <i>Habitantes en Edad Productiva de Bucaramanga</i>	33
Tabla 4 . <i>Instrumentos de Recolección de Datos de Investigaciones Sobre la Percepción del Teletrabajo Utilizando la Escala Likert</i>	34
Tabla 5 . <i>Tabla de información</i>	73
Tabla 6 . <i>Valores de la encuesta</i>	74
Tabla 7 . <i>Factores de efectividad del teletrabajo</i>	74

Lista de figuras

Figura 1 . <i>Edad de las personas encuestadas</i>	39
Figura 2 . <i>Género de las personas encuestadas.....</i>	40
Figura 3 . <i>Nivel socio-económico de las personas encuestadas</i>	41
Figura 4 . <i>Estado civil de las personas encuestadas.....</i>	42
Figura 5 . <i>Nivel educativo de las personas encuestadas.....</i>	43
Figura 6 . <i>Género por edades</i>	44
Figura 7 . <i>Nivel socio-económico por edad</i>	45
Figura 8 . <i>Estado civil de las personas encuestadas por edad</i>	46
Figura 9 . <i>Nivel educativo por edades</i>	47
Figura 10 . <i>Recursos para realizar efectivamente el teletrabajo.....</i>	49
Figura 11 . <i>Capacidad para planear y organizar actividades de teletrabajo</i>	50
Figura 12 . <i>Facilidad para cumplir con las metas laborales en modalidad teletrabajo</i>	51
Figura 13 . <i>Incremento en el desarrollo de habilidades, apituddes y conocimientos por el teletrabajo</i>	52
Figura 14 . <i>Retroalimentación en los procesos y resultados en el teletrabajo</i>	52
Figura 15 . <i>Teletrabajadores escuchados por sus jefes o superiores</i>	54
Figura 16 . <i>Competencias laborales para el teletrabajo</i>	54
Figura 17 . <i>Posición acerca de ejercer el teletrabajo.....</i>	55
Figura 18 . <i>Implementación del teletrabajo y la capacidad de las personas para relacionarse</i>	57
Figura 19 . <i>Flexibilidad del teletrabajo frente a la modalidad presencial.....</i>	58
Figura 20 . <i>Actividades a desarrollar en la modalidad de teletrabajo.....</i>	59
Figura 21 . <i>Beneficios económicos para el teletrabajador</i>	60

Figura 22 . *Implementación del Teletrabajo y la capacidad de las personas para relacionarse*

.....61

Figura 23 . *Competencias de Inteligencia emocional para mejorar el teletrabajo*.....62

Lista de apéndices

Apéndice A . <i>Percepción sobre la modalidad teletrabajo</i>	73
Apéndice B . <i>Teletrabajo: un análisis descriptivo y factorial en Bucaramanga y su área metropolitana</i>	76
Apéndice C . <i>Exposición ponencia internacional: percepción teletrabajo</i>	85
Apéndice D . <i>Mejoramiento del proceso talento humano de la empresa Elite Bakery</i>	97
Apéndice E . <i>Póster teletrabajo</i>	98
Apéndice F . <i>Mejoramiento del proceso de talento humano en la empresa llamada Elite Bakery</i>	100

Resumen

El estudio se enfoca en investigar la actitud de los trabajadores de Bucaramanga hacia el teletrabajo, buscando comprender sus percepciones y disposiciones. El objetivo principal es analizar los factores que influyen en la efectividad y aceptación de esta modalidad laboral emergente. A través de una encuesta dirigida a trabajadores del municipio, se exploraron temas como la disponibilidad de recursos, la capacidad de planificación, la percepción de flexibilidad laboral y la retroalimentación recibida. Los resultados revelaron una disposición generalizada hacia el teletrabajo, a pesar de las preocupaciones sobre la capacidad de relacionarse socialmente. Además, se identificó una necesidad de educación sobre las diversas modalidades de trabajo remoto, puesto que la mayoría de los encuestados mostró un conocimiento limitado sobre este tema. Se espera que estos hallazgos contribuyan a informar políticas y prácticas laborales que promuevan una adopción más efectiva del teletrabajo y mejoren la experiencia laboral de los empleados en Bucaramanga.

Palabras clave: Teletrabajo, Percepción, efectividad, Bucaramanga, empleados

Abstract

The study focuses on investigating the attitude of workers in Bucaramanga towards telecommuting, seeking to understand their perceptions and dispositions. The main objective is to analyze the factors that influence the effectiveness and acceptance of this emerging work modality. Through a survey directed at municipal workers, topics such as resource availability, planning capacity, perception of work flexibility, and feedback received were explored. The results revealed a widespread willingness towards telecommuting, despite concerns about the ability to socially interact. Additionally, a need for education on the various remote work modalities was identified, as the majority of respondents showed limited knowledge on this topic. It is expected that these findings will contribute to informing policies and labor practices that promote a more effective adoption of telecommuting and enhance the employee experience in Bucaramanga.

Keywords: Telecommuting, Perception, effectiveness, Bucaramanga, employees

Glosario

Autonomía: la capacidad de los individuos para tomar decisiones y actuar de manera independiente, sin supervisión directa.

Capacitación: proceso de adquisición de conocimientos y habilidades específicas para mejorar el desempeño laboral.

Competencias laborales: conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar eficazmente un puesto de trabajo.

Comunicación: intercambio de información, ideas y mensajes entre individuos o grupos de personas.

Condiciones laborales: factores relacionados con el entorno y las circunstancias en las que se realiza el trabajo, incluyendo el salario, horario, seguridad y ambiente laboral.

Disposiciones: actitudes o inclinaciones que los individuos tienen hacia ciertos comportamientos o creencias.

Diversidad: variedad de características, experiencias y perspectivas que existen entre los individuos dentro de una organización o sociedad.

Educación: el proceso de enseñanza y aprendizaje que implica la adquisición de conocimientos, habilidades y valores.

Efectividad: la capacidad de lograr los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos.

Encuesta: un método de investigación que implica la recopilación de datos a través de preguntas dirigidas a una muestra de personas.

Factores de influencia: variables o condiciones que afectan o condicionan ciertos resultados o comportamientos.

Flexibilidad laboral: la capacidad de adaptación y ajuste de las condiciones y horarios de trabajo para satisfacer las necesidades de los empleados y la organización.

Inclusión: acción de integrar a todas las personas en igualdad de condiciones, independientemente de sus diferencias y diversidades.

Inteligencia emocional: habilidad para comprender, gestionar y expresar las emociones propias y de los demás, así como para establecer relaciones interpersonales efectivas.

Metodología: conjunto de métodos, técnicas y procedimientos utilizados en una investigación para recopilar y analizar datos.

Modalidad laboral: la forma específica en que se estructuran y organizan las actividades laborales dentro de una organización.

Percepción: la manera en que los individuos interpretan la información y la experiencia sensorial que reciben del entorno.

Políticas laborales: las normativas o directrices establecidas por una organización o entidad gubernamental para regular las relaciones laborales y las condiciones de trabajo.

Retroalimentación: información proporcionada a una persona sobre su desempeño o los resultados obtenidos, con el fin de mejorar o ajustar su comportamiento.

Teletrabajo: una modalidad laboral que permite a los empleados realizar sus tareas desde un lugar diferente a la oficina tradicional, generalmente utilizando tecnología de la información y comunicación.

Introducción

El teletrabajo, una práctica que ha ganado relevancia y popularidad en las últimas décadas, ha experimentado un aumento sin precedentes en su adopción y aceptación debido a una serie de factores, entre ellos, el avance tecnológico, la globalización y, más recientemente, la pandemia de COVID-19. Esta modalidad laboral, definida como la realización de actividades profesionales fuera de las instalaciones físicas de la empresa, ya sea desde el hogar, espacios de coworking o cualquier otro lugar remoto, ha transformado radicalmente la manera en que se concibe el trabajo y las dinámicas laborales. Así como lo menciona Diane & Nancy, (2002) esta forma de trabajo a distancia, se refiere a la realización de tareas profesionales fuera de la oficina de una empresa, que se ha convertido en una manera de trabajar cada vez más importante en la actualidad.

Este fenómeno ha generado un debate significativo en términos de sus implicaciones económicas, sociales, psicológicas y organizacionales. Si bien ofrece ventajas notables, como mayor flexibilidad, ahorro de tiempo y reducción de costos, también plantea desafíos y preocupaciones, como la dificultad para establecer límites entre la vida laboral y personal, el deterioro de la comunicación y la colaboración entre equipos, así como cuestiones relacionadas con la seguridad de la información y la salud mental de los trabajadores.

El presente proyecto de investigación estará direccionado al análisis de la percepción de los habitantes de Bucaramanga respecto a esta modalidad laboral. Se compone en primera instancia por el marco referencial, que se a su vez se integra por diferentes fuentes de antecedentes que brindan al lector un contexto a nivel local, nacional e internacional. Así mismo, se establece el concepto del teletrabajo, las modalidades de teletrabajo, competencias laborales y las ventajas y desventajas de este. Además de abordar diferentes normatividades que se encargan de regular el funcionamiento del teletrabajo como modalidad laboral.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

El teletrabajo, definido como "una forma de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la organización empleadora, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el intercambio de información necesaria en el desarrollo de las actividades laborales (Eurofound, 2020), ha surgido como una modalidad laboral fundamental en la era moderna, impulsada por la evolución tecnológica y las demandas de flexibilidad laboral. Este modelo de trabajo se compone de diversos elementos interrelacionados que contribuyen a su funcionamiento eficiente (Bosch, et. Al., 2020). Uno de los más importantes es la disponibilidad de tecnología adecuada, puesto que es esencial para facilitar la comunicación y el intercambio de información entre los trabajadores remotos y la sede central de la organización (Nguyen et al., 2019). Seguido por la organización, la definición clara de tareas y metas, la autonomía en la gestión del tiempo y las responsabilidades, son aspectos cruciales para el éxito del teletrabajo (Felstead et al., 2020).

En la actualidad, el teletrabajo desempeña un papel fundamental en la modernidad y la evolución de los métodos laborales porque evidencia cómo las empresas han cambiado con el tiempo adaptándose a los avances tecnológicos y la globalización, permitiendo a los trabajadores desempeñar sus funciones laborales de manera remota, ofreciendo flexibilidad en cuanto a horarios y ubicación (Raghuram et al., 2019). Se ha demostrado que esta modalidad laboral es beneficiosa para la conciliación entre la vida profesional y personal, así como para la reducción del estrés y el aumento de la satisfacción laboral de los empleados (Alcover et al., 2021).

Para tener éxito en el teletrabajo, los trabajadores deben poseer ciertas competencias específicas que les permitan adaptarse a este entorno laboral único. Entre las competencias más importantes se encuentran la autogestión, la comunicación efectiva, la capacidad de resolución de problemas y la habilidad para trabajar de forma independiente (Grant y Dall'Alba, 2020). Estas competencias son esenciales para garantizar la productividad y eficacia en un entorno de trabajo remoto.

La eficiencia laboral, entendida como la capacidad de lograr los objetivos establecidos con la mínima utilización de recursos (Drucker, 1964), es un aspecto crucial en cualquier contexto laboral, incluido el teletrabajo. El impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral de los trabajadores es un tema de gran relevancia e interés para las organizaciones empresariales y la comunidad académica, puesto que brinda diferentes beneficios tanto a las empresas como a los empleados, generando menos costos, incrementando la productividad, la comodidad y facilidad para trabajar; al igual que para el empleado, resulta mucho más cómodo, ofrece mayor calidad de vida laboral, además de sueldos más justos, junto con una reducción de gastos al no tener que desplazarse a un lugar físico de trabajo (Utae-Araya, 2020).

A pesar de los beneficios potenciales del teletrabajo, existen desafíos y preocupaciones relacionados con su implementación y efectividad. Uno de los problemas clave radica en identificar cómo el teletrabajo influye en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias de los trabajadores en el ámbito empresarial. Si bien se ha investigado ampliamente sobre este tema, aún existen brechas en la comprensión de cómo estas dinámicas interactúan y afectan el desempeño laboral en un entorno de teletrabajo (Ortiz, et. Al., 2024).

En este sentido, la presente investigación se propone abordar estas brechas mediante un análisis detallado del impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de

competencias en el ámbito empresarial, desde la perspectiva de los trabajadores. A través de la revisión de la literatura existente, la recolección de datos empíricos y el análisis estadístico, se busca identificar los factores que contribuyen al éxito o fracaso del teletrabajo en términos de eficiencia laboral y desarrollo de competencias, así como proponer recomendaciones prácticas para mejorar la implementación y gestión del teletrabajo en las organizaciones empresariales.

1.2 Pregunta problema

¿Cómo el teletrabajo afecta a la eficiencia personal y laboral desde la perspectiva del trabajador?

2. Justificación

Realizar un estudio sobre el impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias empresariales, desde la perspectiva de los trabajadores, es esencial. Pues en la actualidad, el teletrabajo ha experimentado un notable auge en las empresas y se ha adaptado progresivamente con el paso del tiempo. En Colombia este medio de trabajo ha impactado en los últimos años, así como lo menciona Fernández, (2019) en su investigación realizada sobre el surgimiento de la modalidad de teletrabajo y como se ha venido implementando controles de acuerdo a las normativas en cuanto a la tecnología y al beneficio del teletrabajador, en donde comenta que se ha venido apoyando y adoptando por el código sustantivo del trabajo (CST) mediante el artículo 89 que trata sobre la existencia de un contrato de trabajo para alguien que realiza tareas pagadas regularmente desde su casa, ya sea sola o con la ayuda de su familia, para un empleador. Esto implica una relación laboral formal entre el trabajador y el empleador, incluso

si el trabajo se hace en un entorno familiar, en donde gracias a ello se han aplicado leyes que regulan a esta práctica.

El presente trabajo de investigación busca explorar a profundidad el impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias en el ámbito empresarial, centrándose específicamente en la perspectiva de los trabajadores. En la realización de esta investigación en primer lugar, según Fernández, (2019) el teletrabajo tiene el potencial de influir de manera significativa en la eficiencia laboral de las organizaciones. Al proporcionar a los empleados la flexibilidad para trabajar desde ubicaciones remotas, el teletrabajo puede reducir el tiempo de desplazamiento, aumentar la autonomía y mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que podría traducirse en una mayor productividad y eficiencia en el cumplimiento de tareas y objetivos laborales.

En segundo lugar, como lo dice Puig (2023) el teletrabajo también puede tener un impacto significativo en el desarrollo de competencias de los trabajadores. La capacidad de trabajar de forma remota requiere habilidades específicas, como la autogestión, la comunicación virtual efectiva, la adaptabilidad y la capacidad para trabajar de manera independiente. Ahora bien, investigar cómo el teletrabajo influye en la adquisición y fortalecimiento de estas competencias es crucial para entender cómo esta modalidad de trabajo puede contribuir al crecimiento profesional de los empleados y a la competitividad de las organizaciones.

Además, este estudio brinda una perspectiva única al enfocarse en la experiencia y percepciones de los propios trabajadores. Al comprender sus opiniones, desafíos y oportunidades relacionadas con el teletrabajo, se puede obtener información valiosa para optimizar esta modalidad de trabajo y maximizar sus beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones en su conjunto. Por otro lado, la investigación podría ser beneficiosa para ofrecer

información necesaria y conocimientos para futuras investigaciones y organizaciones que quieran optar esta modalidad.

3. Objetivo general

Analizar el impacto del teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias empresariales, desde la perspectiva de los trabajadores de Bucaramanga.

3.1 Objetivos específicos

- Realizar un análisis sociodemográfico de la población estudio.
- Identificar los desafíos y oportunidades que presenta el teletrabajo en relación con la planificación, organización y consecución de metas laborales por parte de los trabajadores.
- Analizar cómo el teletrabajo influye en la interacción social, la comunicación y la retroalimentación entre los trabajadores y sus superiores.

4. Marco referencial

4.1 Antecedente internacional

En el contexto de la pandemia de COVID-19, la modalidad de trabajo remoto, conocida como teletrabajo, ha surgido como una solución crucial para mantener la continuidad operativa de las organizaciones y salvaguardar la salud de los trabajadores. En este escenario, en Lima, Perú, se realizó una investigación titulada *El Teletrabajo y sus Implicancias en la Adaptación de las Organizaciones en Tiempos de Pandemia*), en la cual su objetivo fue examinar las diversas implicaciones y consideraciones asociadas con esta forma de trabajo a distancia (Romani & Siu,

2022). Algunos de los datos más relevantes respecto a esta investigación, se pudo destacar que el teletrabajo es una de las modalidades con mayor dominancia entre los trabajadores de tipo analítico (Thulin et al., 2019), además, que este tipo de prácticas está influenciada por diversos factores como de tipo demográfico, legales, económicos, culturales y tecnológicos. Por otra parte, se pudo concluir que el teletrabajo es un privilegio que a los empleados ofrece muchas ventajas: una mayor satisfacción en el trabajo, libertad y autonomía, menos conflictos tanto personales, como familiares, finalmente, que este tipo de trabajos está disponible para personas que han obtenido niveles de estudio superiores (Elldér, 2019).

Los hallazgos recopilados de varios autores destacan la importancia del manejo efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el contexto del teletrabajo. Se afirma que las nuevas herramientas digitales desempeñan un papel crucial tanto para las organizaciones como para los trabajadores remotos (CEPAL, 2022). Es esencial que los trabajadores dispongan de dispositivos como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras portátiles y de escritorio para facilitar la comunicación y el desempeño de tareas (Abdullah, 2021; Carillo et al., 2021).

Asimismo, se observa un aumento en la popularidad del teletrabajo, definido como el trabajo realizado u organizado a través de las TIC desde dentro o fuera de las instalaciones de un empleador (Miglioretti et al., 2021; De Vries et al., 2019). Sin embargo, para garantizar un buen manejo de las TIC, se proponen medidas como realizar entrevistas periódicas para asesoramiento sobre salud ocupacional, mantener información actualizada sobre el comportamiento del trabajador frente a la computadora y proporcionar mobiliario y equipos adecuados (Larrea et al., 2021).

4.2 Antecedente nacional

En el escenario de la industria turística en Cartagena, Colombia, se han realizado análisis exhaustivos sobre el teletrabajo en las agencias de viajes turísticas. Este estudio se centra en examinar cómo la implementación del teletrabajo afecta la cultura organizacional, la motivación laboral y el clima laboral en estas empresas (Morelos & Lora, 2021).

Según los hallazgos obtenidos a través de encuestas realizadas a varias agencias de viaje, se ha observado una mejora significativa en el clima organizacional después de la implementación del teletrabajo. Los resultados indican que el teletrabajo contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, con un impacto positivo en la motivación laboral (73%) y la satisfacción laboral (80.7%). Además, se ha observado un aumento en el aprovechamiento del tiempo libre (84.6%), lo que favorece las relaciones internas y el crecimiento económico de estas empresas (Morelos & Lora, 2021).

La aceptación del teletrabajo como una opción profesional es evidente, con el 58% de las empresas participantes mostrando acuerdo con su uso e implementación debido a los beneficios percibidos en la productividad y motivación de la fuerza laboral. Sin embargo, se destaca la necesidad de herramientas TIC que faciliten la comunicación fluida entre los empleados y la organización para aumentar el desempeño de estas empresas en la ciudad. Además, se revela que el uso de las TIC es generalizado en el sector, con el 96% de las agencias de viajes utilizando estas herramientas para aumentar las ventas, lo que favorece la implementación del teletrabajo (Morelos & Lora, 2021).

4.3 Antecedente local

En la ciudad de Bucaramanga, Santander, se realizó una investigación titulada Efectos en la Calidad de Vida de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Santo Tomás Sede Bucaramanga que Migraron al Teletrabajo en la Contingencia del Año 2020. Cuyo objetivo principal es analizar los efectos del teletrabajo en la calidad de vida de los trabajadores administrativos de la universidad durante la pandemia de COVID-19 describiendo su calidad de vida y brindando recomendaciones que propicien el mejoramiento continuo (Rosas & Morales, 2021).

Los resultados destacados de la investigación indican que el teletrabajo ha tenido repercusiones adversas en la calidad de vida de los empleados administrativos. Se evidenció una marcada disminución en la satisfacción con respecto a las relaciones sociales, el tiempo de ocio y el bienestar físico tras la adopción de esta modalidad laboral. Asimismo, un abrumador 97% de los participantes expresaron que el teletrabajo ha impactado directamente en su calidad de vida, identificando como principales factores la reducción de la interacción social, las prolongadas jornadas laborales y el aumento de los niveles de estrés. En consonancia, el 75% de los encuestados manifestaron su falta de interés en continuar con esta modalidad una vez superada la pandemia (Rosas & Morales, 2021).

Las conclusiones del estudio sugieren que el teletrabajo puede generar efectos desfavorables en diversos aspectos de la calidad de vida de los trabajadores administrativos, especialmente en lo concerniente a la interacción social, el disfrute del tiempo libre y la salud física (Rosas & Morales, 2021). Por ende, resulta imperativo que las instituciones universitarias y otras organizaciones consideren detenidamente estos hallazgos al contemplar la implementación a largo

plazo del teletrabajo, y desarrollen estrategias efectivas para atenuar sus posibles impactos negativos en la calidad de vida de sus empleados (Rosas & Morales, 2021).

5. Marco conceptual

5.1 Teletrabajo

Para la presente investigación se tiene en cuenta algunas definiciones sobre el teletrabajo, las cuales permiten entender más a fondo el concepto sobre esta modalidad que es muy importante tanto para las empresas como para los trabajadores. Por lo tanto, se define como la realización de tareas laborales remuneradas en un lugar diferente al establecimiento del empleador, normalmente en el hogar del trabajador, utilizando tecnologías de la información y la comunicación (Ahrendt et al, 2020).

Por otra parte en una investigación realizada por Osio, (2010) titulada *Telework: An option in the digital age*” menciona que el teletrabajo no solo se trata de la utilización de equipos electrónicos sino que también de los conocimientos que tenga el trabajador sobre las TICS; asimismo para que este se nombre teletrabajo, debe realizarse por fuera de las instalaciones de la empresa, llevando a cabo la realización de las actividades en su hogar con los respectivos equipos que permitan el cumplimiento y desarrollo de este.

En el mismo orden de ideas, Rodríguez, (2007) agrega que aunque el teletrabajo se realice a distancia, el empleado recibirá unas instrucciones u órdenes de su supervisor por medio de internet sobre las tareas que se harán y que a su vez se tendrán que enviar por el mismo canal evitando el desplazamiento del individuo hasta las instalaciones de la organización.

5.2 Tipos de teletrabajo

Si bien el teletrabajo es una modalidad laboral innovadora, por lo que no existe una única forma de llevarlo a cabo. La flexibilidad es una de sus principales características, permitiendo adaptarlo a las particularidades del trabajador, las necesidades de la empresa, las tareas a realizar y el perfil profesional que se lleve a cabo. Por lo tanto, en una investigación realizada por González (2006) y fue titulada El teletrabajo como nueva modalidad laboral menciona que las modalidades de teletrabajo son:

Teletrabajo en casa: el trabajador labora toda su jornada desde domicilio. Para que lo anterior se cumpla, el empleado debe cumplir con estos requisitos: primero, que realice sus labores en su residencia o lugar de elección que no sea los de la empresa; segundo, desempeñar sus funciones a cambio de un salario y tercero, llevar a cabo sus tareas de acuerdo a las directrices del empleador para lograr el objetivo independientemente de quien proporcione los equipos o materiales para ello.

Telecommuting o Teletrabajo Combinado: esta modalidad, el trabajador puede realizar sus actividades tanto en su hogar como en la oficina, lo que lo diferencia del trabajo en casa, debido a que en este caso el colaborador tiene la flexibilidad de cambiar su lugar de trabajo.

Teletrabajo Cívil: este tipo de teletrabajo se distingue por la capacidad del trabajador de realizar sus tareas desde cualquier ubicación, bien sea en su residencia, oficina o incluso mientras viaja. Lo único que necesita es estar conectado mediante una computadora portátil permitiendo el desarrollo de las actividades e incluso conectarse con la empresa o algún cliente, todo esto gracias a la tecnología de la información y comunicación (TIC).

5.3 Competencias laborales sobre el teletrabajo

Las empresas establecen competencias y conocimientos básicos necesarios para la selección y contratación de su personal, asegurándose de que los candidatos puedan cumplir con los objetivos propuestos y alcanzar las metas solicitadas. Es por eso, que se basan en actitudes, desempeños y conocimientos, así como lo menciona Silva, (2021) en donde da a conocer de acuerdo a su investigación titulada, De las competencias para el teletrabajo desde la competitividad internacional, mostrando que para evaluar el desempeño de forma integral es fundamental considerar tres dimensiones claves que son: el saber, el cual son todos los conocimientos y habilidades técnicas que posee el individuo; el saber hacer, que es la capacidad para aplicar esos conocimientos y habilidades en la práctica; y el ser, que son las características personales del individuo que influyen en su desempeño.

En este mismo orden de ideas, según Martel, (2018) destaca las siguientes competencias necesarias para el teletrabajo:

Autonomía y autodirección: capacidad para trabajar de forma independiente, estableciendo metas y prioridades por sí mismo.

Gestión del tiempo: habilidad para planificar y organizar el trabajo de manera eficiente, cumpliendo con plazos y objetivos establecidos.

Comunicación efectiva: competencia para comunicarse de manera clara y precisa a través de medios electrónicos y mantener una comunicación abierta con colegas y supervisores.

Adaptabilidad: capacidad para ajustarse a cambios en las circunstancias laborales y manejar situaciones imprevistas de manera efectiva.

Proactividad: iniciativa para identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para resolver problemas o aprovechar nuevas posibilidades.

5.4 Factores que influyen en el teletrabajo

Actualmente el teletrabajo se ha venido influenciando por una serie de factores claves que permiten el desarrollo para que se den las funciones de este. Así como lo menciona (Silva & Bonilla, 2020) las cuales son:

Tecnología: la disponibilidad de tecnología adecuada y acceso a internet de alta velocidad son fundamentales para el teletrabajo. Factores como la fiabilidad de la conexión, la calidad de las herramientas de colaboración en línea y la seguridad de los datos pueden influir en la viabilidad del teletrabajo.

Autonomía: la autonomía y la flexibilidad son más propensas a adoptar y apoyar el teletrabajo. Asimismo, establecer expectativas claras y proporcionar recursos adecuados pueden ayudar a garantizar la productividad y el bienestar de los trabajadores remotos.

Administración del tiempo: el teletrabajo puede influir en el equilibrio entre la vida personal y profesional de los trabajadores. Factores como la capacidad de desconexión, la flexibilidad de horarios y la gestión del tiempo son importantes para la realización de las tareas.

Infraestructura y entorno doméstico: el entorno en el que los trabajadores teletrabajan puede influir en su productividad y bienestar. Factores como la comodidad del espacio de trabajo, la presencia de distracciones y la disponibilidad de apoyo familiar pueden afectar la experiencia del teletrabajo.

Comunicación y colaboración: el éxito del teletrabajo depende en gran medida de la capacidad de los equipos para comunicarse y colaborar de manera efectiva a distancia. La calidad de las herramientas de comunicación, la claridad de las expectativas y la habilidad para mantener la cohesión del equipo pueden influir en la efectividad del teletrabajo.

Logrando así mejorar la eficiencia laboral al reducir el tiempo de desplazamiento, proporcionar flexibilidad horaria, reducir interrupciones, mejorar el equilibrio vida-trabajo y fomentar la autonomía y la responsabilidad en los empleados. Sin embargo, es importante destacar que el teletrabajo también presenta desafíos potenciales, como la necesidad de una buena gestión del tiempo y la comunicación efectiva para garantizar su efectividad.

5.5 Ventajas y desventajas del teletrabajo

El trabajo a distancia o trabajo móvil mediante tecnologías de la información y la comunicación (TIC) presenta beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores en varios aspectos. Según Corona, (2022) menciona múltiples ventajas y desventajas que ha proporcionado el teletrabajo, que son las siguientes:

5.5.1 Ventajas para el trabajador

- Aumento en el desempeño laboral y la eficiencia.
- La reducción del tiempo dedicado al traslado hacia el lugar de trabajo.
- La posibilidad de disfrutar de mayor autonomía en la realización de tareas.
- Disminución en los niveles de estrés relacionados con el trabajo.
- Oportunidad de pasar más tiempo con la familia.
- Permitir a personas con discapacidades poder integrarse al mercado laboral de manera más accesible.

5.5.2 Ventajas para la empresa

- Aumento en la eficiencia laboral.

- Una oferta laboral más diversa y extensa.
- La reducción de la necesidad de espacio de oficina.
- La disminución en las ausencias laborales y una percepción positiva de la empresa como un entorno flexible y adaptable.
-

5.5.3 Desventajas para el trabajador

En cuanto a las desventajas, hay diferentes que esta modalidad de trabajo trae consigo, como las siguientes:

- Reducción en ocasiones para establecer relaciones personales.
- Aumento en el estrés asociado al entorno doméstico.
- Mayor sensación de aislamiento en el ámbito profesional.
- Disminución en la percepción de seguridad laboral.

5.5.4 Desventajas para la empresa

- Empleados menos comprometidos.
- Disminución en la colaboración y el trabajo en equipo.
- Disminución en el rendimiento de los trabajadores debido a que, es complicado monitorear a estos de forma remota puesto que es un trabajo que se realiza de manera autónoma.

Basado en lo mencionado anteriormente, el teletrabajo puede acarrear una serie de impactos que incluyen tanto ventajas como desventajas, tanto para la empresa como para el trabajador. Esto conlleva diversos desafíos para garantizar el buen funcionamiento y manejo de esta modalidad, los cuales deben ser considerados cuidadosamente para que se pueda garantizar

que esta modalidad funcione de manera efectiva y beneficie tanto a la empresa como a los empleados, contribuyendo al crecimiento profesional y a la competitividad organizacional.

5.6 Eficiencia

Según Rojas et al, (2017) es la capacidad de disponer de recursos humanos o materiales con el fin de alcanzar un resultado específico es esencial en cualquier contexto. Esta capacidad no solo implica la simple utilización de personas o elementos, sino que también abarca la eficacia en la ejecución, minimizando la utilización de recursos en el proceso. En otras palabras, se trata de la habilidad para organizar y dirigir de manera eficiente los recursos disponibles hacia la consecución de un objetivo definido, optimizando al máximo su utilización.

5.7 Eficiencia laboral

Según Ruffier (2015), la eficiencia laboral se obtiene al abordar trabajos que cuestionan tanto la satisfacción laboral como los vínculos entre los aspectos técnicos, económicos y sociales. Además, busca establecer un objetivo común para lograr una participación en la producción, ya sea de manera individual o colectiva.

5.8 Competencia

Las competencias según la universidad UPLA (2012), lo define como la capacidad reconocida socialmente de una persona para utilizar de manera efectiva sus conocimientos, actitudes y habilidades prácticas en diferentes contextos, permitiéndole desempeñarse adecuadamente en situaciones específicas dentro de su ámbito profesional. Además, cabe destacar que dentro de estas se integra el conocimiento y la acción, los cuales permiten el desempeño

satisfactorio para el buen desarrollo de procedimiento de ciertas habilidades, actitudes y valores para la toma de decisiones de procesos en donde se debe actuar de manera responsable y proyectándolos a futuro.

5.9 Competencia laboral

Según USAC (2010), menciona que la competencia laboral puede ser definida en Recursos Humanos como las aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para establecer parámetros que permiten diferenciar a las personas. Estas características reflejan la capacidad para realizar un conjunto de actividades con competencia. Asimismo, la definen como un conjunto de ciertas habilidades, destrezas y aptitudes que permiten el cumplimiento y el desempeño de cierta actividad productiva para alcanzar la eficiencia exigida en el ámbito laboral.

5.9.1 Escala Likert

Según Méndez (2007), la escala Likert es un método de medición o recopilación de datos cuantitativos empleado en la investigación. Este tipo de escala aditiva se clasifica como un nivel de medición ordinal. Consiste en presentar una serie de declaraciones o afirmaciones a la persona, quien debe reaccionar ante cada una de ellas. Estas afirmaciones representan las características que el investigador desea medir, y se solicita al sujeto que exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una. Usualmente, se ofrecen cinco opciones de respuesta, a cada una de las cuales se le asigna un valor numérico. La suma de estas puntuaciones de todas las afirmaciones proporciona una puntuación total que indica la posición del sujeto en la escala.

Por otro lado, la interpretación de los resultados se realiza mediante el análisis de la distribución de respuestas en cada opción, así como el cálculo de medidas de tendencia central y

dispersión. Una interpretación común es considerar las opciones de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" como indicativas de una actitud positiva hacia el tema, mientras que las opciones de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo" se interpretan como indicativas de una actitud negativa. Las respuestas en el medio de la escala pueden considerarse como indicativas de una actitud neutral o ambivalente.

6. Marco Legal

Tabla 1. *Leyes y decretos sobre el teletrabajo*

Nombre	Objeto
Ley 2088 de 2021	Tiene por objeto regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral (Min Trabajo, 2021)
Ley 1221 de 2008	La presente ley tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) (Alcaldía Bogotá, 2008)

Ley 2010 de 2019	Se caracteriza por ser la modificación de la Ley 1221 de 2008. “La presente ley tiene por objeto establecer medidas para promover y regular el trabajo en casa, con el fin de que el empleador y el trabajador acuerden voluntariamente el cambio del lugar de trabajo del último, para desarrollar sus funciones laborales en un lugar distinto a las instalaciones del primero, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, en el marco de las relaciones laborales establecidas. (Congreso Visible, 2019)
Decreto 884 de 2012	Reglamentación del teletrabajo durante la pandemia de COVID-19. El objeto del presente decreto es establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia (Gobierno de Colombia, 2012)
Ley 2191 de 2022	Regula la desconexión laboral. Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral (Secretaria Senado, 2022)

Reglamentación en materia laboral. Modifica los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9 y adiciona 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015 (Alcaldía Bogotá, 2022)

Entre los cambios mas importantes están:

- Modificación de los contratos de teletrabajo: Se actualizan los requisitos y condiciones del contrato de teletrabajo, definiendo claramente las responsabilidades y condiciones laborales.
- Eliminación de barreras para el teletrabajo: Se establece que no se pueden imponer condiciones que dificulten la implementación del teletrabajo.
- Flexibilidad y reversibilidad del teletrabajo: Se reconoce el derecho de las partes a acordar la reversibilidad del teletrabajo. Y la flexibilización, respetando la jornada laboral establecida.
- Política interna de teletrabajo: Se establece la obligación para los empleadores de adoptar y publicar una política interna de teletrabajo
- Equipos y compensaciones: El empleador debe proveer las herramientas necesarias para el teletrabajo. Se pueden acordar compensaciones para cubrir costos de servicios públicos y uso de

Decreto 1227 de 2022

herramientas de propiedad del teletrabajador.

- Registro y promoción del teletrabajo: Se establece un registro de teletrabajadores y se promueven estrategias para su adopción. Además, se crea el Día Internacional del Teletrabajo.

Nota: se encuentran todas leyes relevantes para la investigación, junto con sus últimas actualizaciones.

7. Metodología

7.1 Tipo de investigación y alcance

El planteamiento de la investigación es mixto el cual consistió en una recolección de datos a través de la realización de un muestreo por medio de la aplicación de una encuesta medida bajo la escala Likert que logró establecer un patrón de comportamiento que permitió comprobar o refutar la hipótesis planteada. Este tipo de investigación se manejó mediante el alcance descriptivo el cual permitió, describir y analizar a detalle el Impacto que tiene el teletrabajo en la eficiencia laboral y el desarrollo de competencias en el ámbito empresarial, desde la perspectiva de los trabajadores de Bucaramanga, al mismo tiempo, se identificó los aspectos positivos y negativos asociados al teletrabajo al igual que se logró determinar el nivel de aceptación de este tipo de modalidad y obtener una visión general del fenómeno a estudiar sin llegar a influir en el curso de las acciones realizadas por la población de estudio, por tanto, el fin de la metodología que se aplicó consistió en describir la tendencia del grupo o población de estudio.

7.2 Población y muestra

Los siguientes datos recolectados fueron obtenidos a partir de la información de la Alcaldía de Bucaramanga y de su área metropolitana en el informe titulado: “Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales De Salud” (2018), publicados en la plataforma del observatorio metropolitano.

Tabla 2. *Número de habitantes de la ciudad de Bucaramanga*

Municipio	Cantidad de Habitantes
Bucaramanga	528.610

Nota: tabla adaptada de la Alcaldía de Bucaramanga, Secretaría de Salud y Ambiente, 2018

Tabla 3. *Habitantes en Edad Productiva de Bucaramanga*

Municipio	Cantidad de habitantes en edad productiva (18-60)	Muestra
Bucaramanga	311.514	125

Nota: tabla adaptada de la Alcaldía de Bucaramanga, Secretaría de Salud y Ambiente, 2018

A partir de los datos obtenidos se planteó un muestreo estratificado con un nivel de confianza del 90%, un intervalo de confianza del 5% y un porcentaje de los individuos de un 50%. Exponiendo que la muestra total de personas a encuestar es de 125 de Bucaramanga.

7.2.1 Fuentes de información

- Fuente primaria: personas en edad productiva de Bucaramanga, encuesta tipo escala Likert (herramienta de medición que por medio de preguntas dicotómicas y politómicas nos ayuda a medir el grado de conformidad de los encuestados del factor a evaluar).
- Fuente secundaria: revisión literatura, datos estadísticos del DANE, municipios, Cámara de comercio, datos obtenidos del MinTrabajo, bases de datos, artículos científicos, libros indexados y demás productos de investigación relacionados con la percepción, la aplicación o los efectos de esta modalidad.

7.3 Metodología

A continuación, se encuentra un cuadro comparativo de los instrumentos de recolección de datos utilizados en investigaciones sobre la percepción del teletrabajo, centrándose específicamente en el uso de la escala Likert. Esta escala proporciona una herramienta efectiva para analizar las percepciones de los individuos en relación con el teletrabajo. A través de esta comparación, se busca identificar las similitudes, diferencias y potenciales áreas de mejora en los instrumentos utilizados, con el objetivo de enriquecer la comprensión del fenómeno del teletrabajo y orientar futuras investigaciones en este campo.

Tabla 4. *Instrumentos de Recolección de Datos de Investigaciones Sobre la Percepción del Teletrabajo Utilizando la Escala Likert*

Nombre Artículo	Autor	Cantidad de Ítems	Tipo de Pregunta	Tipo de Escala	Objetivo del Instrumento	Variables
The attitude of managers toward telework, why is it so	Alejandro Silva-Ca, Iván A. Montoya Rb,	El cuestionario consta de 11 ítems	Politómica	Escala Likert para medir el nivel de	Busca examinar la actitud de los gerentes de organizaciones ubicadas en	Condiciones facilitadoras, autoeficacia, ansiedad y motivaciones internas

difficult to adopt it in organizations ?	Jhoany A. Valencia Aa. (2015)			satisfacción	Medellín para la adopción del Teletrabajo.	
Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial	Madero & Barboza, (2015)	El cuestionario consta de 26 ítems	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Comprender la relevancia que tiene cada una de las prácticas flexibles utilizadas en el entorno empresarial	La conceptualización de la flexibilidad organizacional, los procesos utilizados en la empresa, las limitaciones que se tienen en la empresa para hacer que la flexibilidad sea una práctica de trabajo, los beneficios que se tienen con la flexibilidad y de qué manera la flexibilidad favorece la retención del talento humano.
Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones	Ardila, (2015)	El cuestionario consta de 18 ítems estructurales	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Busca describir las situaciones y eventos generados por el teletrabajo, que fueron sometidos a análisis.	Eficiencia, productividad, ausentismo, costos infraestructura, gestión administrativa y calidad de vida

El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME colombianas	Castellano et al (2017)	El cuestionario consta de 34 ítems estructurales	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Permitir identificar la opinión de los gerentes o propietarios de las PYME, así como de los trabajadores, sobre las ventajas y desventajas que le ven al Teletrabajo como estrategia gerencial laboral competitiva	Información, motivación, administración y competitividad sobre el teletrabajo
Modelo unificado de adopción del Teletrabajo en las organizaciones Colombianas	Cortés, (2017)	El cuestionario consta de 35 ítems	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Conocer la percepción de empleados de diferentes empresas acerca del Teletrabajo (trabajar de tiempo completo o parcial fuera de la oficina con ayuda de tecnologías de la información y comunicación)	Actitud hacia el uso, Utilidad percibida, Facilidad de uso percibida, Experiencias, Normas subjetivas, Importancia para el trabajo, Compatibilidad percibida, Condiciones de facilitación, Autoeficacia, Ansiedad, Motivaciones internas.

Diseño de una metodología para la identificación de peligros y valoración de riesgos e implementación de controles para la modalidad del teletrabajo.	Rodríguez Gómez & Rodríguez Lamprea, (2018)	El cuestionario consta de 15 ítems.	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	la identificación de los peligros, valoración de los riesgos e implementación de controles para la población teletrabajadora.	Evaluación de riesgos: -Exposición -Valoración de la gravedad -Determinación de la gravedad - Probabilidad - Eficacia de los controles -Determinación de ocurrencia - Interpretación de la ocurrencia -Determinación de la especificación del riesgo - Interpretación especificación del riesgo -Admisibilidad del riesgo
Apoyo organizacional percibido y Satisfacción laboral en teletrabajadores	Varas, (2019)	Este cuestionario corresponde a la versión reducida del cuestionario original llamado S4/82, que consta de 82 ítems	Política	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Conocer la satisfacción como una dimensión por si misma valiosa que puede constituir un objetivo dentro de la intervención organizacional considerando índices globales y específicos.	Percepción del apoyo organizacional percibido y Satisfacción laboral.

Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la Pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida Por un grupo de trabajadores de una empresa del sector Petrolero en Colombia.	Echeverri & Espitia, (2020)	El cuestionario consta de 62 items	Politómica	Escala Likert para medir el nivel de satisfacción	Indagar acerca de las afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia.	Calidad de vida laboral, Motivación, Satisfacción laboral, Trabajo, Pandemia Covid-19,
---	-----------------------------	------------------------------------	------------	---	---	--

Nota: Elaboración propia de acuerdo con los instrumentos de Madero & Barboza, (2015); Alejandro Silva-Ca, Iván A. Montoya Rb, Jhoany A. Valencia Aa. (2015); Ardila, (2015); Castellano et al (2017); Cortés, (2017); Rodríguez Gómez & Rodríguez Lamprea, (2018); Varas, (2019); Echeverri & Espitia, (2020).

De los instrumentos investigados y analizados optamos por el instrumento relacionado en el artículo que realizó Ardila, (2015) “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones” puesto que está alineado con los fines de la investigación como es el teletrabajo y las opiniones que genera en las personas, cabe resaltar que la herramienta seleccionada ya fue previamente validada mediante la elaboración de una prueba piloto, cumpliendo con los requisitos de fiabilidad y validez. Sin embargo, la redacción de las preguntas deberá ser adaptada teniendo en cuenta que los participantes en la investigación serán seleccionados de acuerdo con la edad asociada a la productividad laboral, sin tener como parámetro

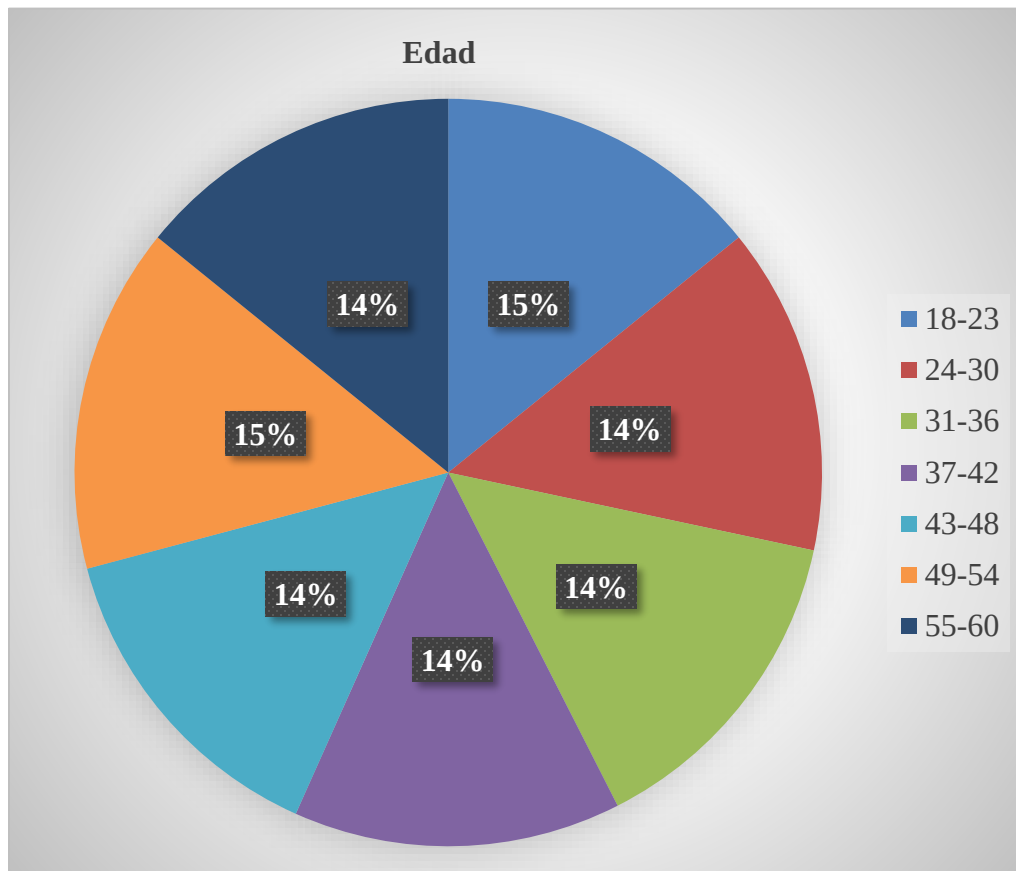
de selección la empleabilidad actual, ni la experiencia en esta modalidad de trabajo. Además, la encuesta se realizará con escala Likert teniendo en cuenta que la investigación busca identificar opiniones y se incluirán tres preguntas para medir la variable competencias. En el apéndice A se encontrará relacionada la herramienta propuesta con las modificaciones asociadas en este apartado.

8. Resultados

8.1 Caracterización

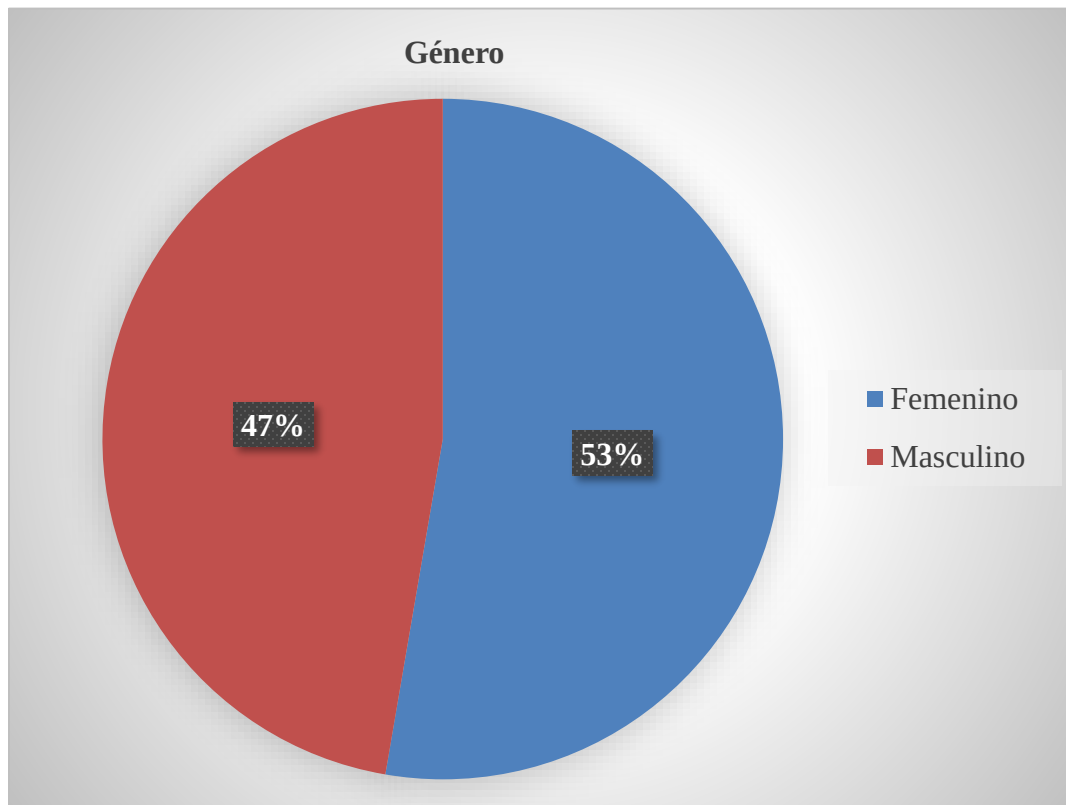
En este apartado se tuvo en cuenta la información sociodemográfica obtenida de los participantes a través de la encuesta realizada acerca del teletrabajo, en donde se pudo identificar información sobre los distintos perfiles de los trabajadores, cada uno con sus propias características, teniendo en cuenta factores como la edad, el género, el estrato y el nivel escolar y laboral.

Figura 1. *Edad de las personas encuestadas*



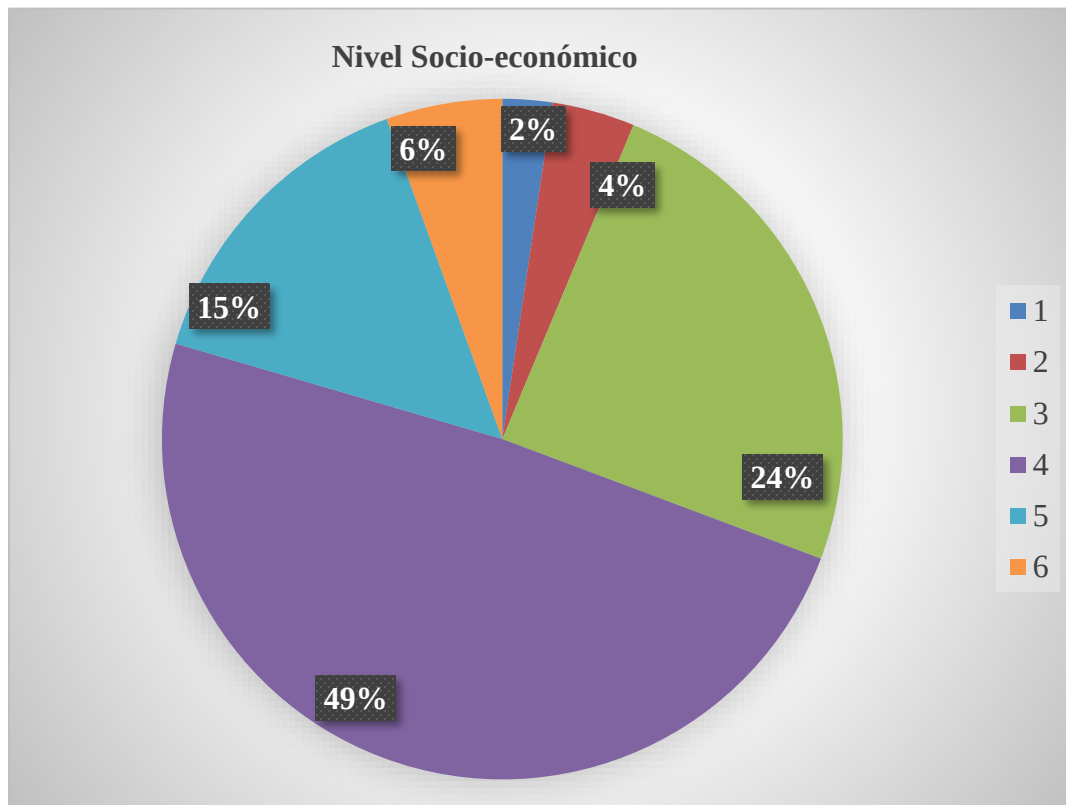
A partir de la gráfica se puede evidenciar que la población objeto de estudio en cuestiones de edad está distribuida uniformemente, con un leve aumento del 0,8, en el rango de 49 a 54 años, en relación a los demás. Este aspecto le da una mayor confiabilidad a la investigación dado que abarca por igual a los habitantes bumanguenses de todas las edades.

Figura 2. Género de las personas encuestadas



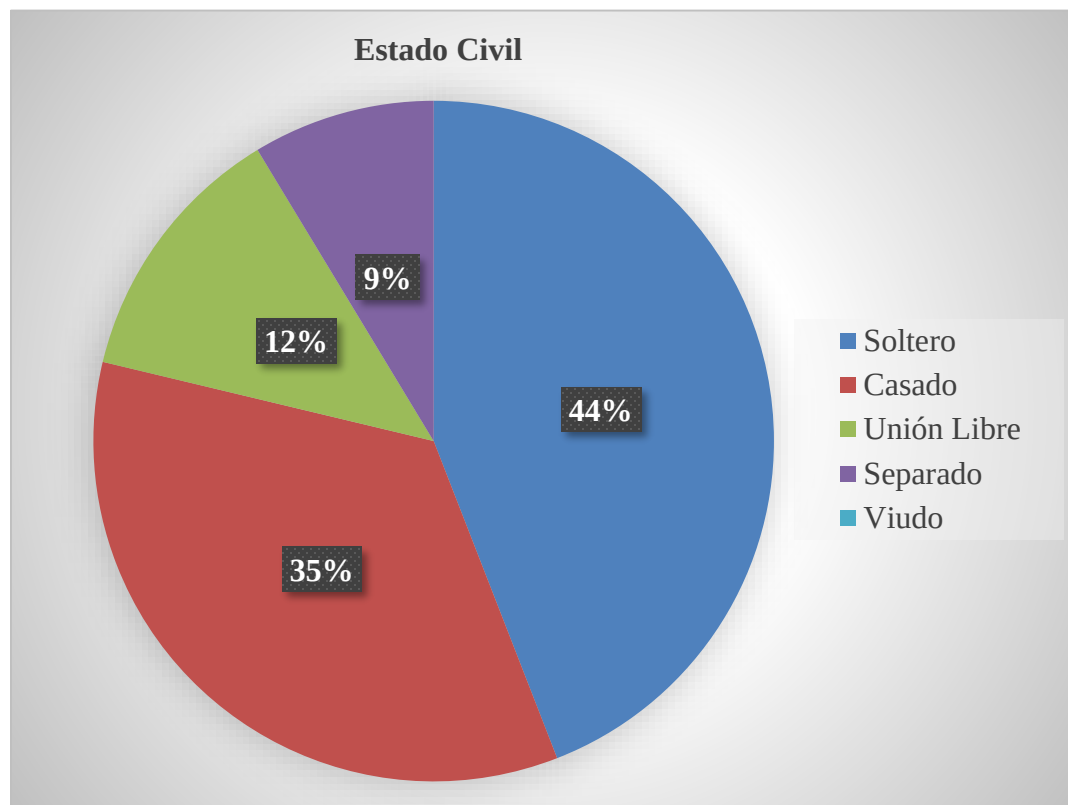
De acuerdo a lo anterior, se observa que los resultados son uniformes, dado a que el género femenino sobrepasa al masculino solo por un 5.4%. Se puede decir que los resultados eran predecibles considerando que la población de Bucaramanga se distribuye de una manera similar, por lo tanto, los encuestados representan una pequeña muestra del total de los habitantes bumangueses.

Figura 3. Nivel socio-económico de las personas encuestadas



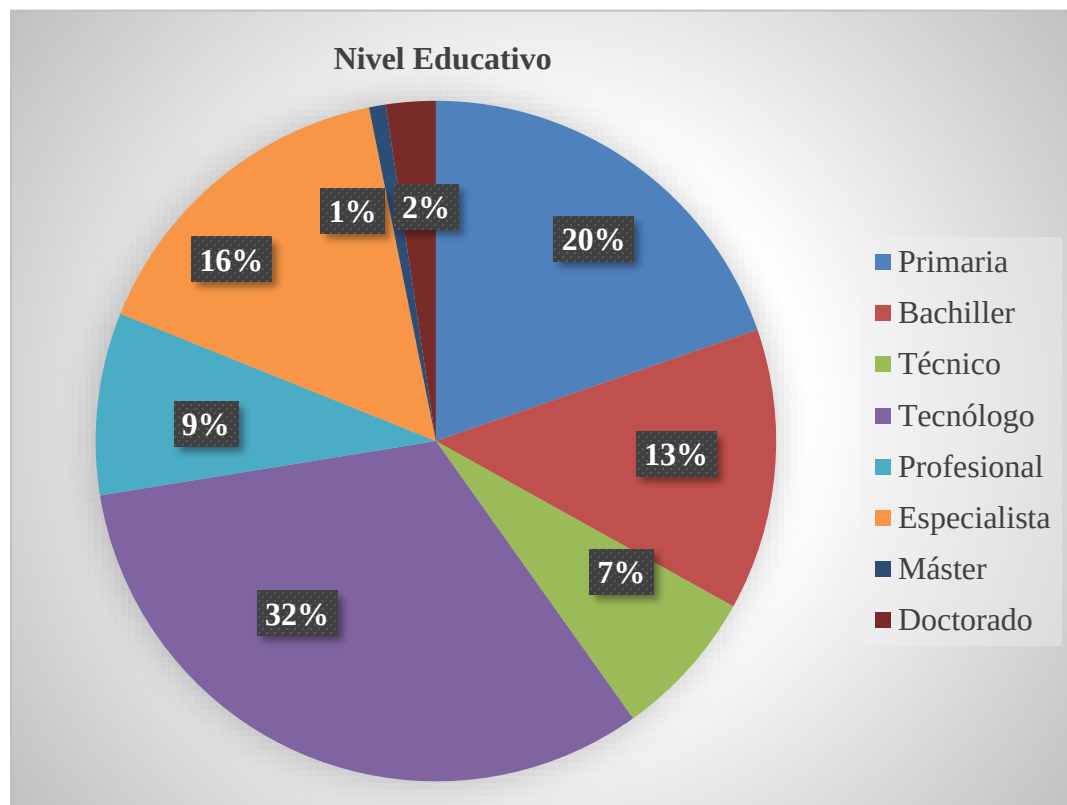
Según la gráfica la mayoría de los encuestados que residen en Bucaramanga se encuentran en los estratos 3 y 4, dado que sumados representan a más del 70% de la población objeto de estudio. Este hallazgo es muy interesante puesto que se identifica que gran parte de las personas pertenecen a la clase media, por lo tanto, los resultados de la investigación les podrían ser de gran utilidad teniendo en cuenta que el teletrabajo busca mejorar las condiciones de los empleados.

Figura 4. Estado civil de las personas encuestadas



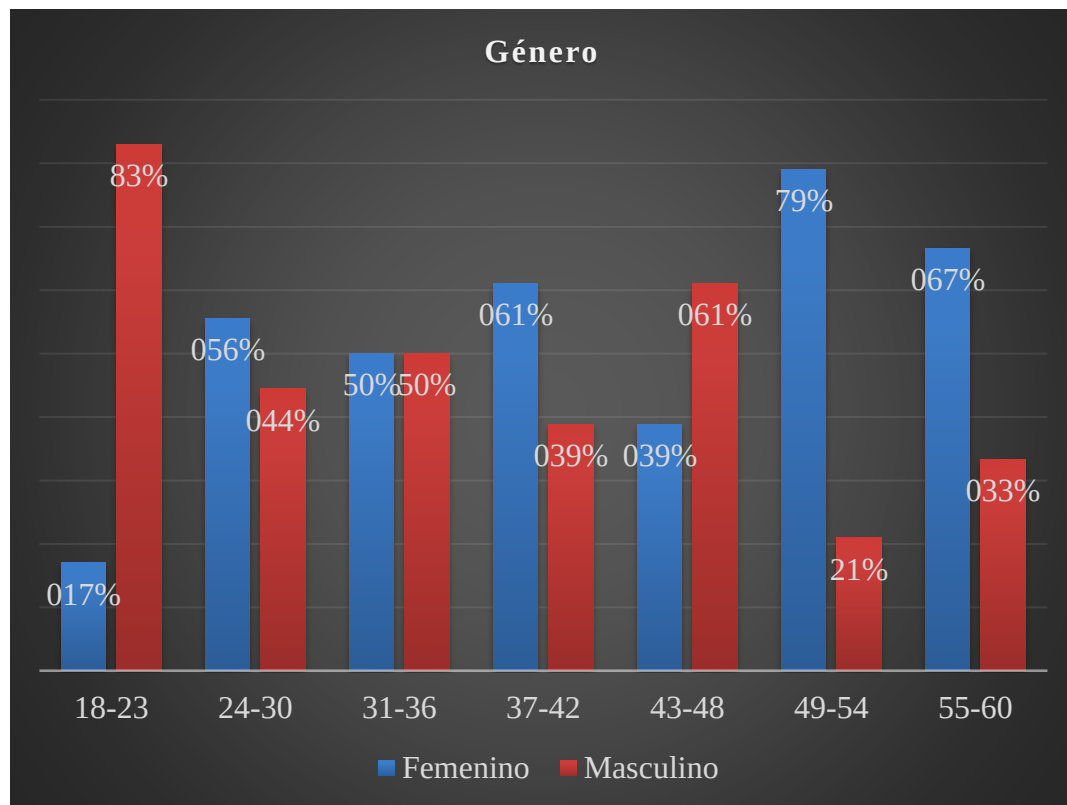
A partir de los resultados de esta gráfica, se identificó que la población objeto de estudio en su mayoría de soltera o casada, puesto que representan un 44,09% y un 43,65%, respectivamente, del total de encuestados, lo que nos permite afirmar que este estudio puede ser de suma importancia para los habitantes de Bucaramanga, en relación a que las personas casadas, al tener varias responsabilidades y compromisos, con el hogar y su familia, les convendría conseguir un trabajo que les dé la posibilidad de estar cerca a esas labores personales.

Figura 5. Nivel educativo de las personas encuestadas



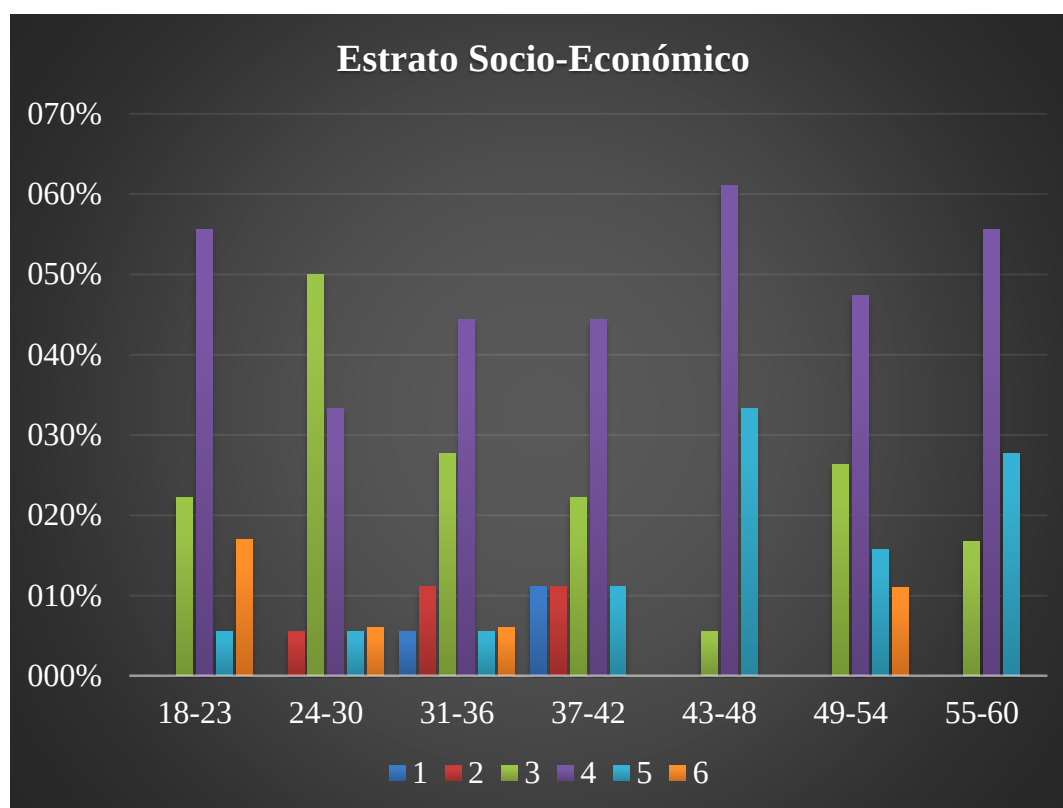
A partir de la gráfica se observar que la mayoría de personas encuestadas de Bucaramanga poseen un título superior al de bachiller, siendo el tecnólogo el más común con el 32,28% de los encuestados, lo que permite exponer que en el municipio de Bucaramanga las personas le otorgan un alto grado de relevancia a la educación y al crecimiento personal, por consiguiente estas personas a partir del conocimiento que han adquirido buscan mejorar su situación laboral y económica, por tanto, el aprender más acerca de las múltiples modalidades de trabajo y sus beneficios, les podría abrir muchas puertas en el mundo profesional.

Figura 6. Género por edades



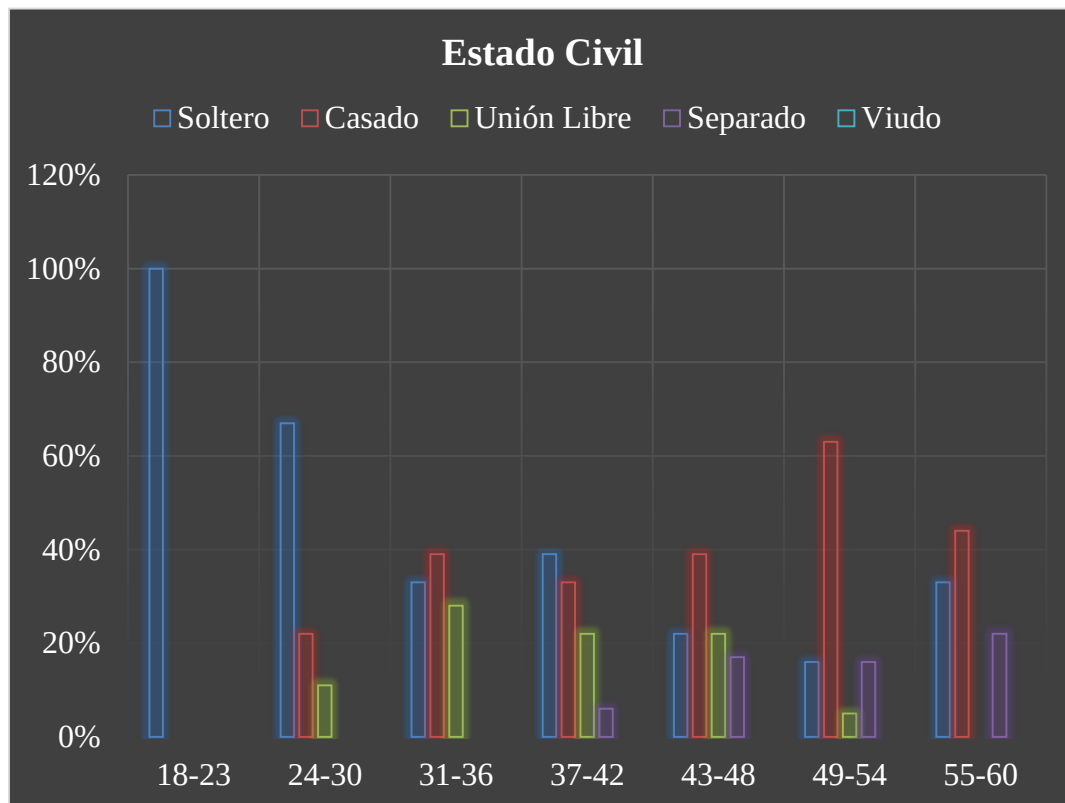
Con base en los resultados se puede observar que los géneros de las personas varían considerablemente según los segmentos de edad, dado que en la mayoría de ellos predomina un género en específico, a excepción de la categoría de 31 a 36 años que se encuentra uniformemente dividida. Por otro lado, cabe destacar que dentro de los habitantes de Bucaramanga que estuvieron dispuestos a colaborar con la investigación, los más jóvenes son del género masculino y los de edad más avanzada pertenecen al género femenino.

Figura 7. Nivel socio-económico por edad



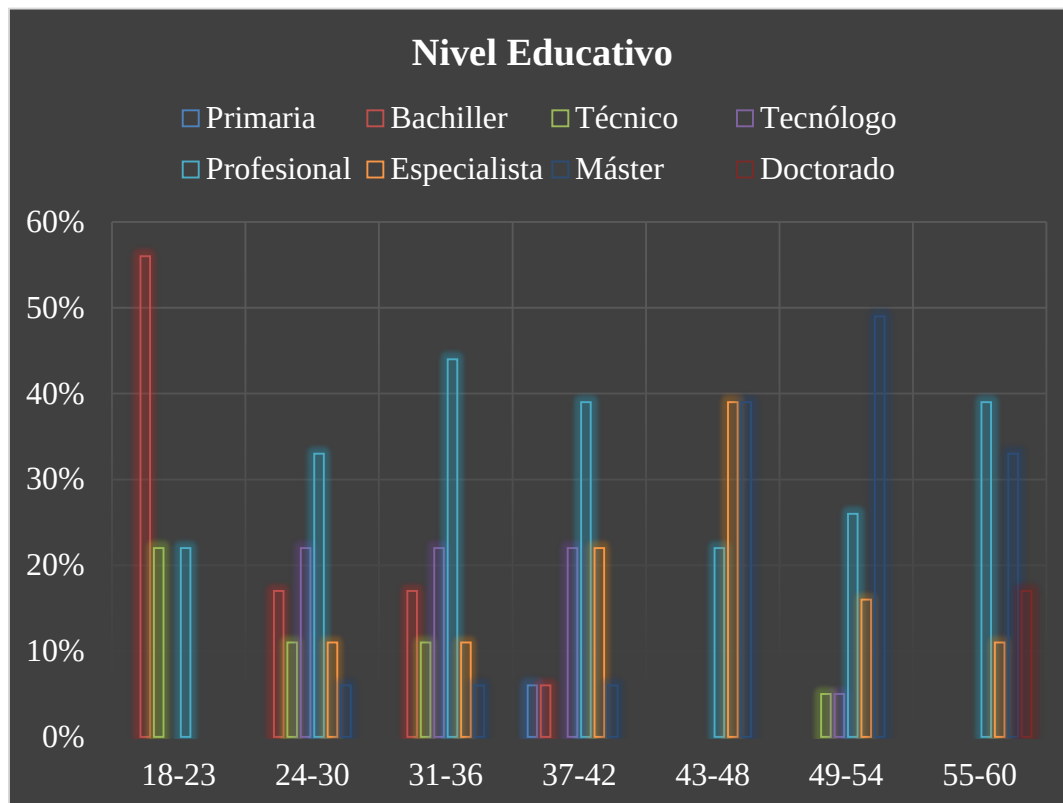
La gráfica muestra que los estratos más comunes en los habitantes de Bucaramanga que fueron partícipes en la investigación son el 3 y 4, es decir, los que pertenecen a clase media, pero si nos detenemos a observar los resultados más a detalle nos podemos percatar que los segmentos de edad que se encuentran en una mejor posición socio-económica son los de 18 a 23 y 55 a 60 años, porque aparte de que en ambos casos tienen un 55.56% de sus habitantes en estrato 3, también se identifica que no poseen individuos que sean de clase baja.

Figura 8. Estado civil de las personas encuestadas por edad



Por medio de los resultados de la gráfica se puede observar una tendencia muy interesante, dado que mientras los solteros van disminuyendo a medida que tienen más edad, los casados van aumentando, a pesar de unas leves excepciones en los rangos de 37 a 42 y de 55 a 60 que los estados civiles de las personas son muy variados. Este hallazgo nos expone que las responsabilidades conjuntas que van adquiriendo los habitantes de Bucaramanga con sus parejas y familias, es directamente proporcional a su edad, aspecto que llevará a las personas querer buscar un trabajo que les permita satisfacer su necesidad de estabilidad.

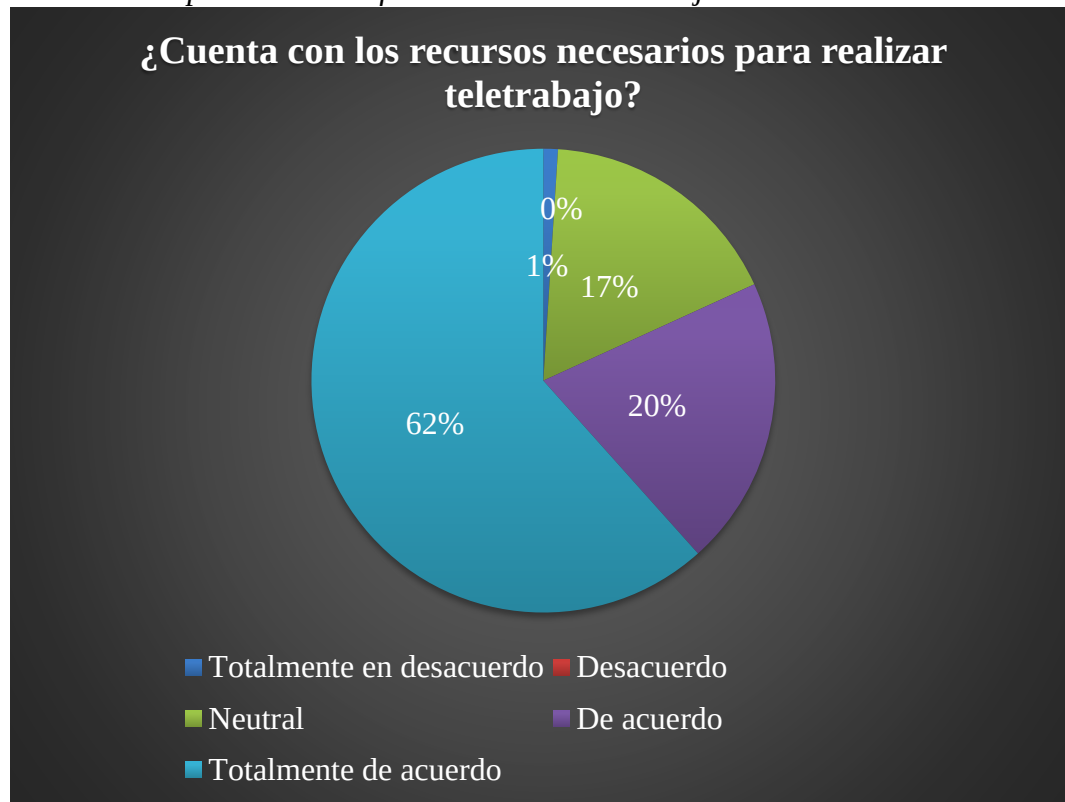
Figura 9. Nivel educativo por edades



En función de la gráfica podemos observar que los habitantes de Bucaramanga tienen un alto nivel educativo y buscan expandir sus títulos a medida que pasa el tiempo, esto se afirma debido a que, según los hallazgos, entre más años posee una persona va adquiriendo más títulos de alto grado. Por consiguiente, para que el teletrabajo sea una modalidad de interés para los encuestados, debe poder brindarles la oportunidad de tener a los cargos relacionados a sus estudios y la posibilidad de crecer personal y profesionalmente.

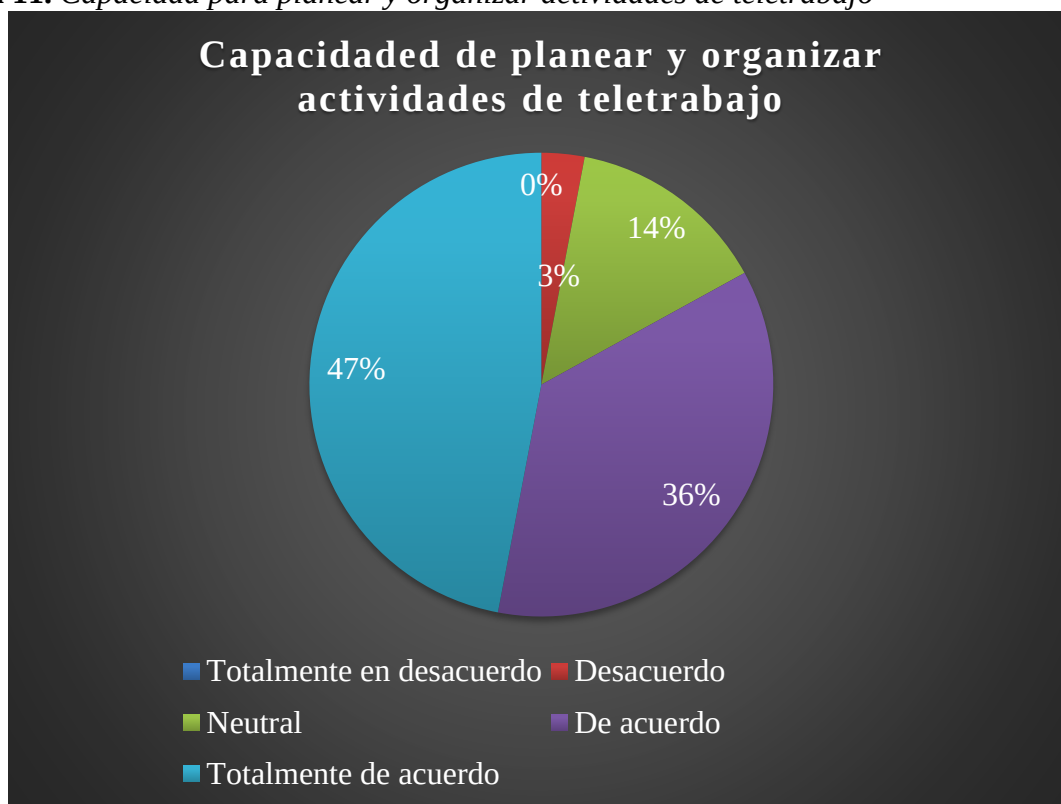
8.2 Factores de efectividad del teletrabajo

¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar la actividad de teletrabajo de forma efectiva?

Figura 10. Recursos para realizar efectivamente el teletrabajo

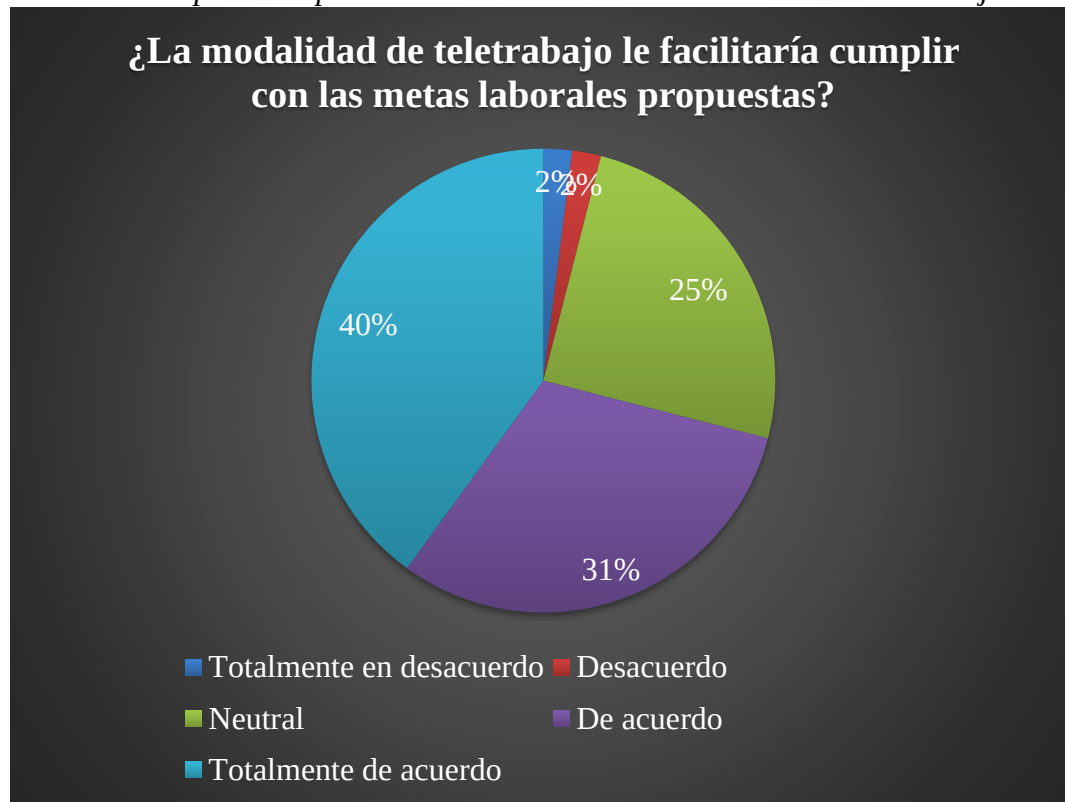
En su mayoría el 61% de la población encuestada muestra tendencia a contar con los recursos necesarios para realizar el ejercicio del teletrabajo de una forma efectiva. Por otro lado, se evidencia que el 17% está hacia la neutralidad, el punto intermedio en el que aún es posible desarrollar teletrabajo a pesar de no estar en las más óptimas condiciones. Así mismo, existe una parte de la población (1%) que manifestó encontrarse en desacuerdo y por tanto no se podría ejercer laboralmente de manera remota debido a que estos no cuentan con herramientas primordiales como lo son los equipos informáticos o con el acceso a la red.

¿Considera que se encuentra en capacidad de planear y organizar actividades de teletrabajo que cumplan con las metas?

Figura 11. *Capacidad para planear y organizar actividades de teletrabajo*

Al observar los resultados de la encuesta para el municipio de Bucaramanga, se encuentra que ninguno de los participantes del ejercicio está totalmente en desacuerdo respecto a considerar estar capacitado para realizar planeación y organización en pro de cumplir con las metas en el teletrabajo, por otra parte se evidenció que el 47% de los participantes enfocaron su respuesta a estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con poseer las capacidades, según esto es posible rescatar que la mayoría de los participantes consideran contar con capacidades necesarias de planear tareas y organización su tiempo para alcanzar las metas propuestas y contribuir con la productividad de la organización.

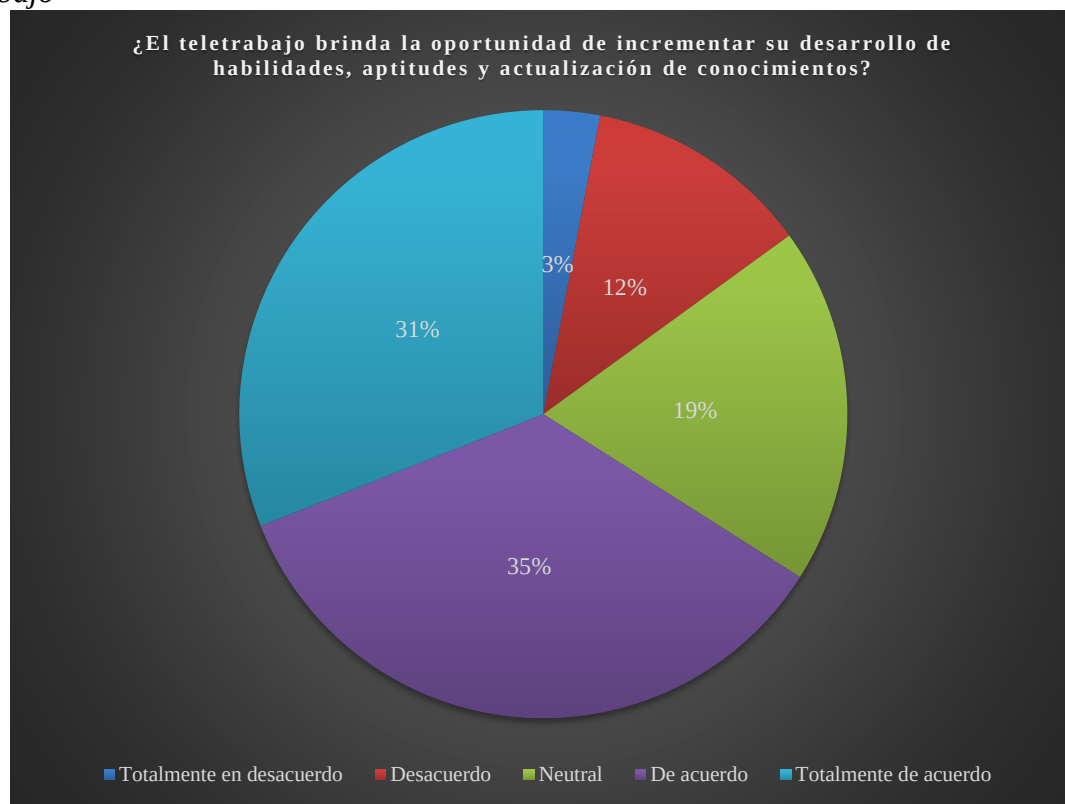
¿La modalidad de teletrabajo le facilitaría cumplir con las metas laborales propuestas?

Figura 12. *Facilidad para cumplir con las metas laborales en modalidad teletrabajo*

Respecto a la tercera pregunta planteada, la población bumanguesa muestra una tendencia parcial del 40% a estar totalmente de acuerdo con que la modalidad de estudio investigación (Teletrabajo) y que facilitaría cumplir con las metas laborales, así mismo se esclarece que hubo el 2% de participantes del ejercicio que estuvieron en totalmente desacuerdo y desacuerdo con lo anterior.

¿El teletrabajo brinda la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?

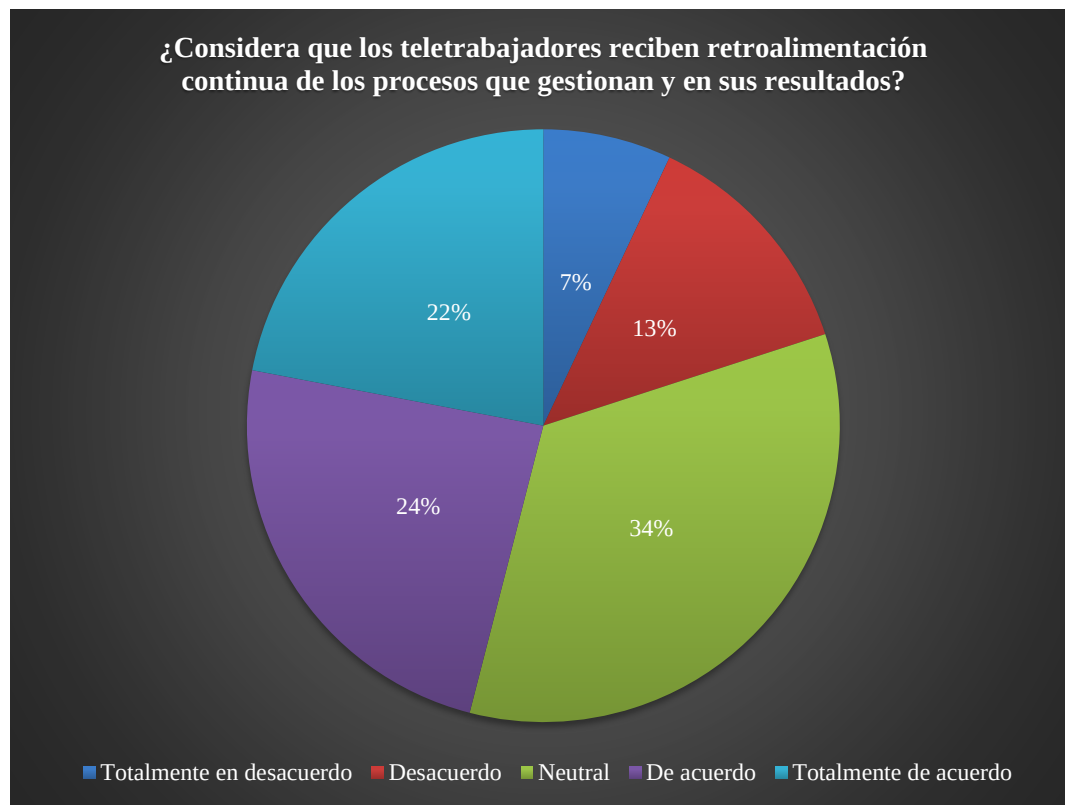
Figura 13. Incremento en el desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos por el teletrabajo



Entre los resultados observados el 65% de la población destaca el hecho de encontrarse de acuerdo con que el teletrabajo brinda la oportunidad de incrementar aptitudes y actualización de los conocimientos, que bien puede estar ligada a la autonomía como una habilidad necesaria o las capacitaciones que según en conformidad con el Decreto 884 del 2012, la Resolución 2886 de 2012 debe estar presente como una de las comisiones técnicas para el fomento del teletrabajo.

¿Considera que los teletrabajadores reciben retroalimentación continua de los procesos que gestionan y en sus resultados?

Figura 14. Retroalimentación en los procesos y resultados en el teletrabajo



Respecto al cuestionamiento de que si considera que los teletrabajadores son retroalimentados en sus procesos de manera continua, en los resultados para el municipio de Bucaramanga destacó la neutralidad con un 34%, identificando un riesgo debido a la falta de seguimiento hacía las procesos y los resultados obtenidos en estos, debido a que como lo indica la organización mundial de la Salud (OMS) una de las múltiples causas que originan riesgo en la salud mental incluyen, el bajo nivel de apoyo a los empleados y la falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos.

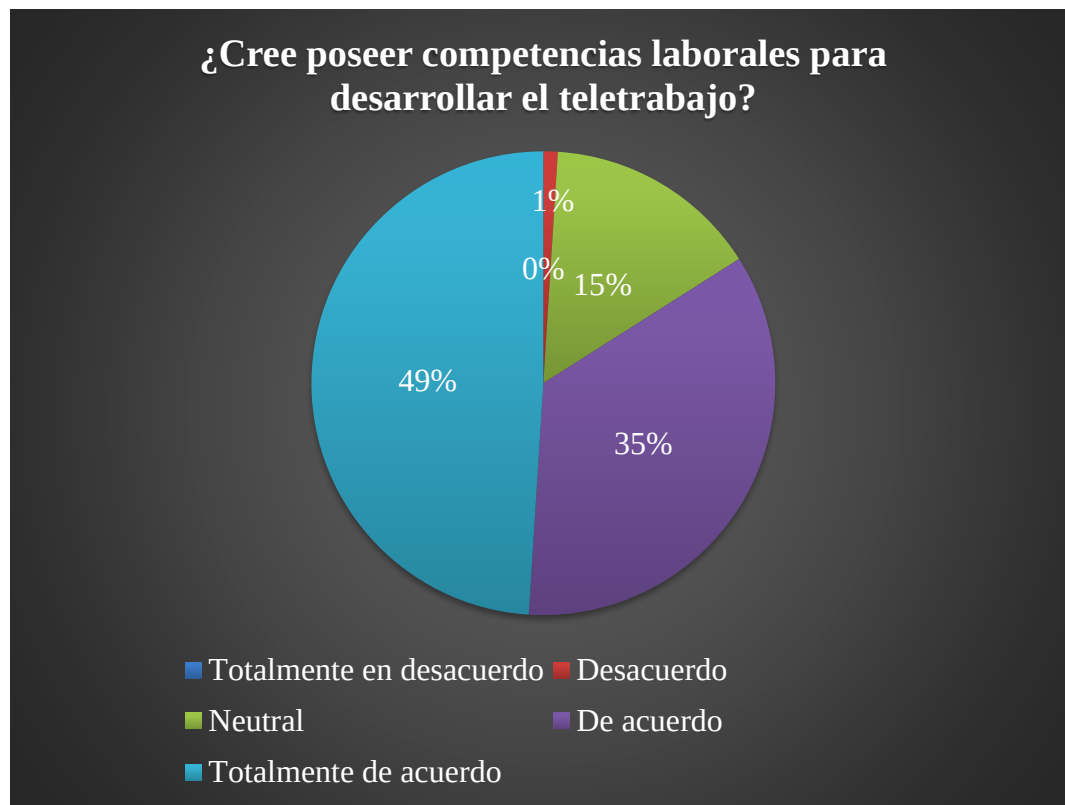
¿Considera que en la modalidad de teletrabajo los empleados serían escuchados por sus jefes o superiores?

Figura 15. *Teletrabajadores escuchados por sus jefes o superiores*

Observando los resultados se puede inferir una inclinación hacia la neutralidad con un 35% debido a que la mayoría de los encuestados para el municipio de Bucaramanga no tienen una preferencia clara u opinión definida, cuestionamiento relacionado con el punto anterior en el que para los empleados fuera del concepto de autonomía resulta abrumadora la falta de apoyo y comunicación por parte de los superiores, quienes llevan el control directo de las operaciones. Sin embargo, una parte está de acuerdo con que serían escuchados por sus jefes o superiores.

¿Cree poseer competencias laborales para desarrollar el teletrabajo?

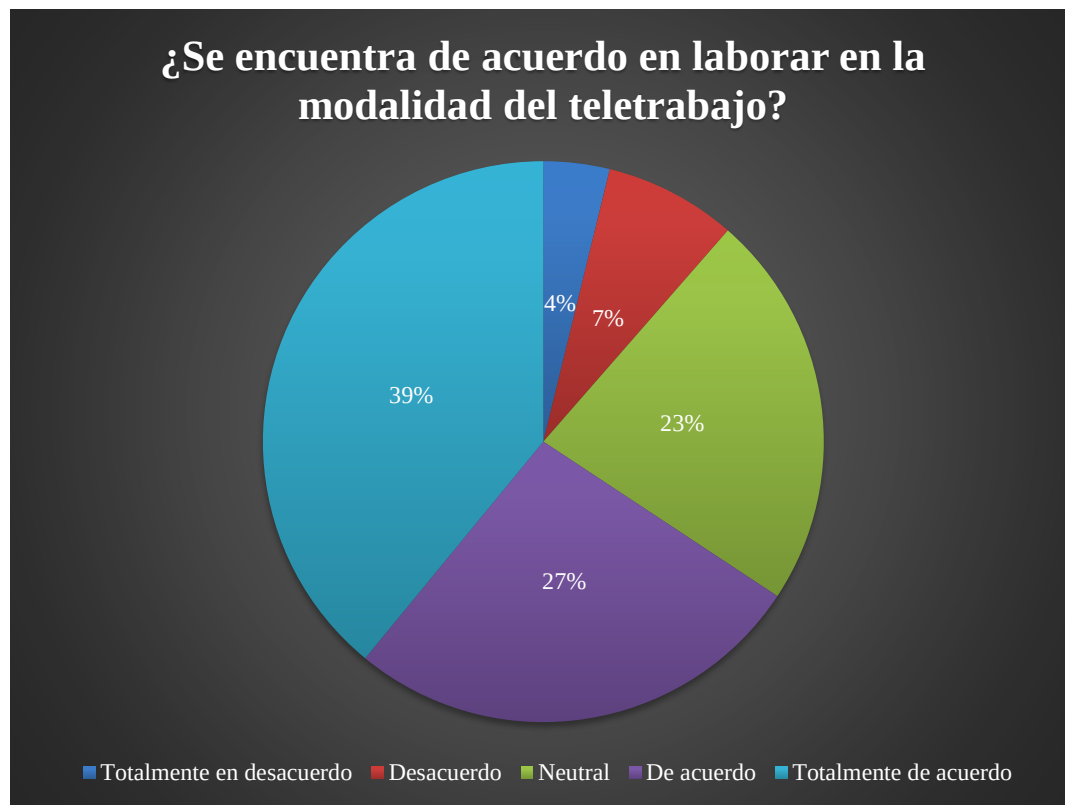
Figura 16. *Competencias laborales para el teletrabajo*



Parcialmente se identifica la tendencia principal hacía poseer las competencias necesarias para desarrollar el teletrabajo ocupando el 49% de los encuestados, siendo un requerimiento esencial para desarrollar correctamente las actividades bajo esta modalidad. Así como, lo indica Havriluk (2010): “El teletrabajo requiere de competencias de condición profesional para su implementación y desarrollo. En términos generales la muestra representativa del municipio de Bucaramanga indica que en su mayoría se encuentran en capacidad de desarrollar teletrabajo sí de competencias dependieran”.

¿Se encuentra de acuerdo en laborar en la modalidad del teletrabajo?

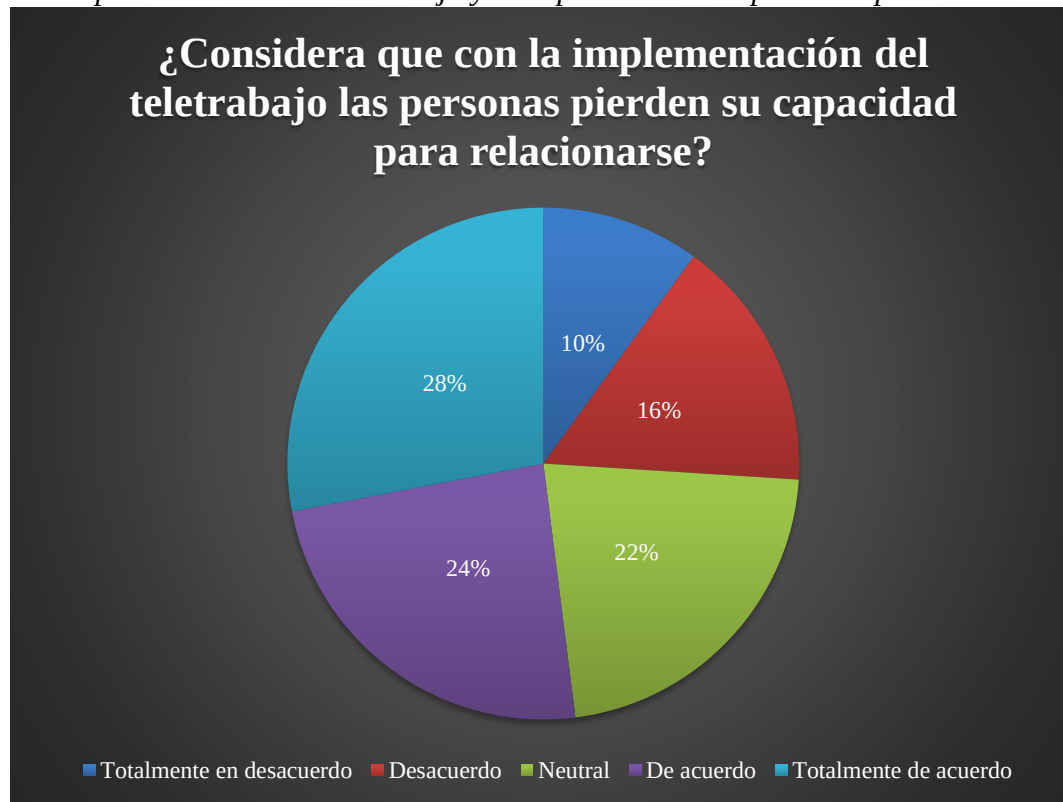
Figura 17. Posición acerca de ejercer el teletrabajo



Para la actual pregunta se obtuvieron diferentes resultados, con una tendencia de totalmente de acuerdo representando el 41% de las personas encuestadas, lo que significa que optar por un trabajo bajo esta modalidad representa un beneficio y oportunidad. Se encuentra dividida la opinión de las personas en Bucaramanga respecto estar de acuerdo con laboral bajo teletrabajo, se infiere que para unos no representa los beneficios suficientes o no les resulta conveniente siendo el 4% y 3% marcando totalmente desacuerdo y desacuerdo respectivamente.

8.3 Aspectos sociales y personales del teletrabajo

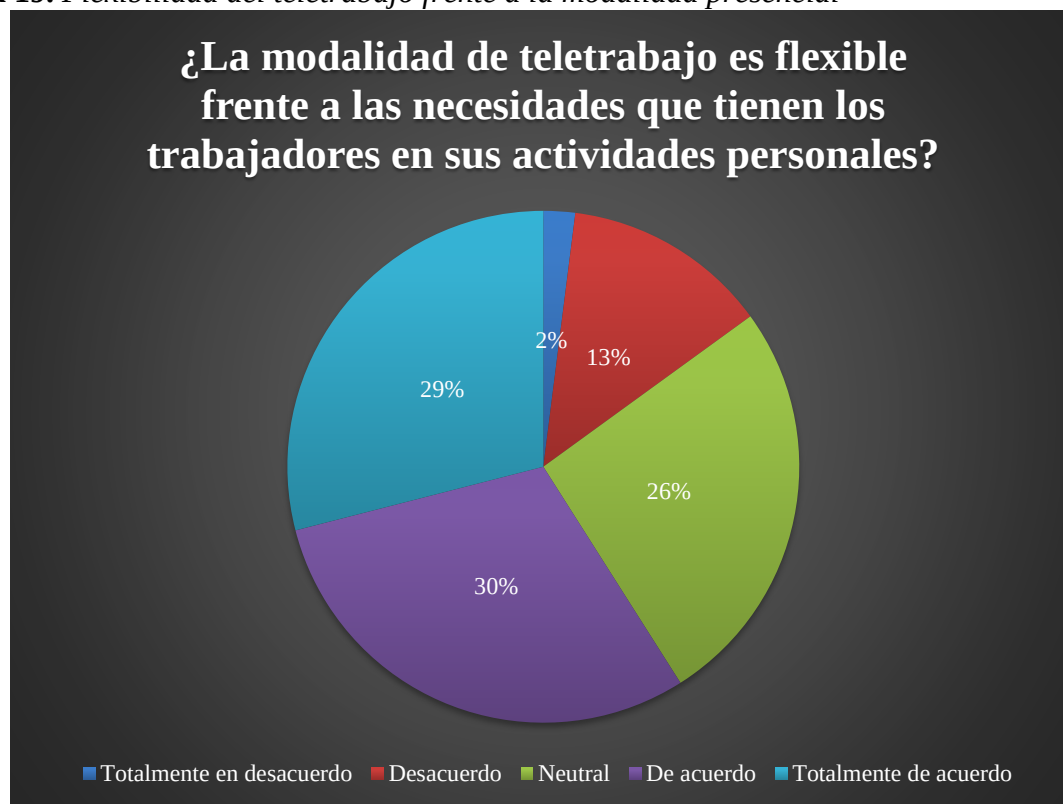
¿Considera que con la implementación del teletrabajo las personas pierden su capacidad para relacionarse?

Figura 18. *Implementación del teletrabajo y la capacidad de las personas para relacionarse*

Tras analizar las respuestas obtenidas durante la investigación, se destaca la percepción general de que el teletrabajo puede resultar en una disminución de la capacidad para relacionarse, en donde más de la mitad de los encuestados están total o parcialmente de acuerdo con la premisa planteada, todo esto debido a la falta de interacción social diaria que suele ocurrir en un entorno laboral tradicional, donde los trabajadores se ven obligados a asistir un espacio físico y rodeado de gente para llevar a cabo sus actividades. Por otro lado, para una mínima fracción de los participantes, el teletrabajo no parece influir significativamente en la capacidad para interactuar con otros y que posiblemente hay otros factores que pueden determinar la disminución de esa habilidad.

¿La modalidad de teletrabajo es flexible frente a las necesidades que tienen los trabajadores en sus actividades personales?

Figura 19. *Flexibilidad del teletrabajo frente a la modalidad presencial*

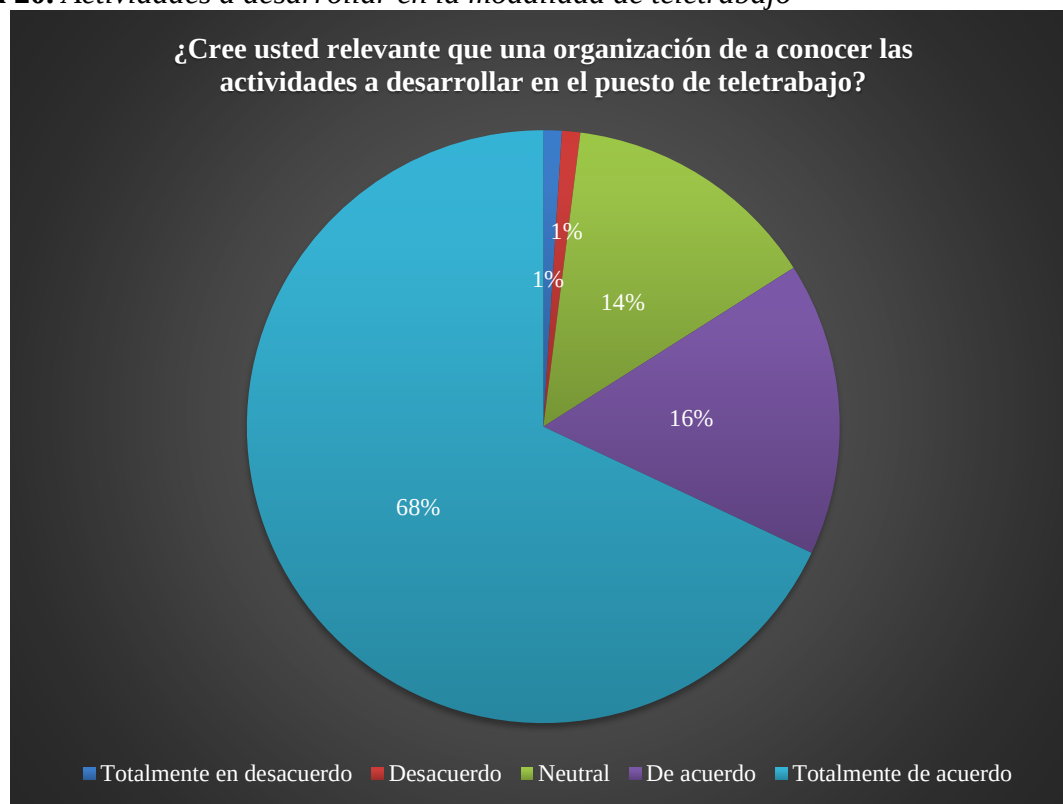


Según los resultados presentados, se observa una tendencia predominante, con un 29% estando totalmente de acuerdo y un 30% de acuerdo, con la idea de que el teletrabajo se caracteriza por su flexibilidad, permitiendo a los trabajadores ajustar sus actividades personales y organizar su vida fuera del ámbito laboral de manera más efectiva. así como también lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (2020) quienes afirman que al aplicarse el teletrabajo los empleados pueden pasar un mayor tiempo de calidad con sus familias y al mismo tiempo es beneficioso para el empleado en el particular caso de docentes a causa de que percibe que tendría

mejoras en su vida familiar. Sin embargo, también se destaca un porcentaje significativo de personas que mantienen una postura neutral al respecto. Esto sugiere una falta de convicción o posiblemente un desconocimiento sobre la veracidad de la flexibilidad ofrecida por el teletrabajo (OIT, 2020).

¿Cree usted relevante que una organización de a conocer las actividades a desarrollar en el puesto de teletrabajo?

Figura 20. *Actividades a desarrollar en la modalidad de teletrabajo*



Para la mayoría de la población encuestada en Bucaramanga, resulta relevante que una organización divulgue las actividades que serán desempeñadas en un puesto de trabajo específico. En contraste, una minoría de participantes expresó su desacuerdo y consideró que esta divulgación

no es relevante. De acuerdo con la percepción de los encuestados, se puede concluir que la socialización de las tareas a realizar en el puesto de trabajo es crucial para prevenir escenarios de sobrecarga laboral y fomentar la productividad mediante una gestión adecuada del trabajo.

¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quien lo ejerce?

Figura 21. Beneficios económicos para el teletrabajador

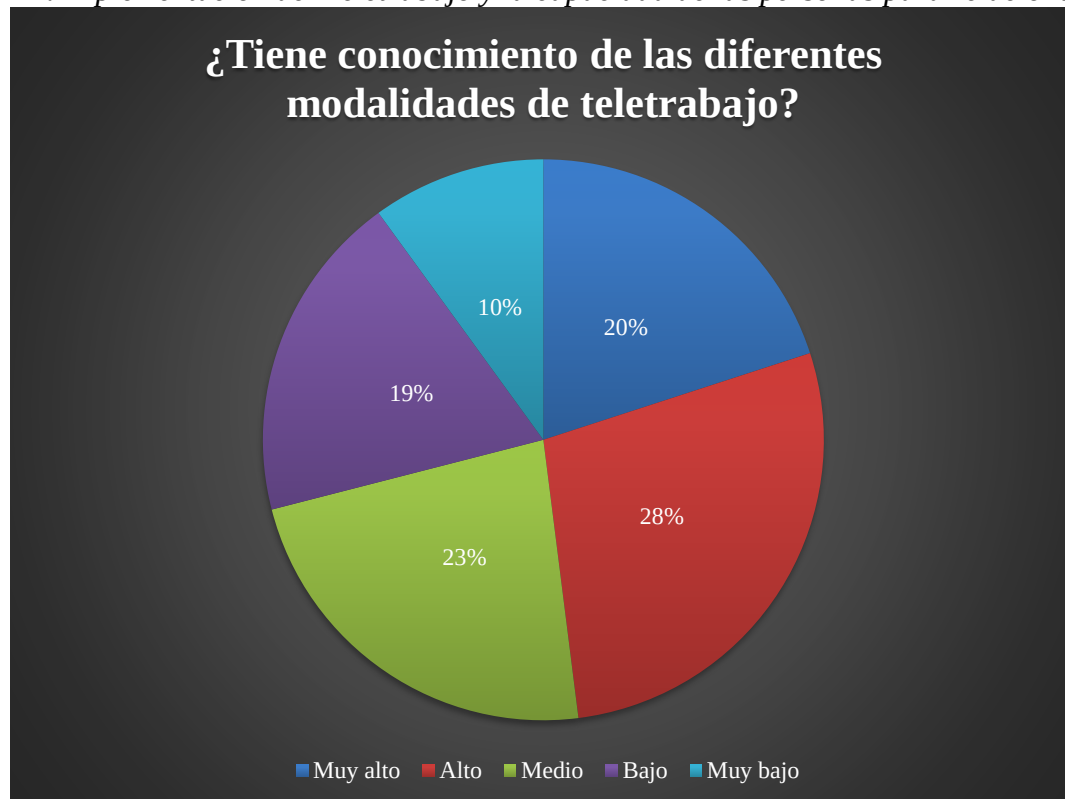


Mayoritariamente, los encuestados del municipio percibieron que el teletrabajo conlleva beneficios económicos para quienes lo practican, mientras que una minoría expresó su desacuerdo. Esta tendencia sugiere que los participantes reconocen la reducción de gastos asociados, como los relacionados con la movilidad, como una ventaja económica al adoptar el trabajo remoto, así mismo, se puede deducir que trae beneficios para los empleados en relación a mejor calidad de

vida, principalmente al reducir los costos y tiempos por desplazamiento desde sus lugares de residencia hasta las instalaciones de la empresa (Martínez, 2018).

¿Tiene conocimiento de las diferentes modalidades de teletrabajo?

Figura 22. *Implementación del Teletrabajo y la capacidad de las personas para relacionarse*



La respuesta de los participantes de Bucaramanga indica un notable nivel de desconocimiento sobre las diversas modalidades de teletrabajo. Aunque el 20% muestra algún grado de familiaridad, más del 50% manifiesta ignorancia respecto al tema. Se infiere que esta falta de conocimiento podría dificultar la elección adecuada de la modalidad de teletrabajo en caso de enfrentarse a una oportunidad laboral bajo estos términos, lo que podría afectar la adaptación a las características o perfil requeridos para el puesto.

¿Percibe necesaria la inclusión de competencias de inteligencia emocional para el éxito del teletrabajo?

Figura 23. Competencias de Inteligencia emocional para mejorar el teletrabajo



De acuerdo con los resultados de la encuesta, la inteligencia emocional emerge como un factor crucial para el desempeño exitoso en el teletrabajo. Esta competencia permite a los trabajadores gestionar eficazmente la organización de tareas y el manejo del tiempo característicos de esta modalidad laboral. Asimismo, posibilita que los individuos trabajen de manera autónoma, sin que la ausencia de supervisión tenga un impacto negativo en su rendimiento laboral. Así como lo afirma Arrabal (2018) quien concibe que esta competencia gestionada hace personas capacitadas para relacionarse consigo mismo y con el resto de las personas.

A través de las gráficas analizadas, se pueden extraer conclusiones significativas que ayudan a comprender mejor las preferencias, características y necesidades de los trabajadores en relación con esta modalidad laboral:

En primer lugar, se observó una distribución uniforme en cuanto a la edad de los encuestados, lo que indicó que la muestra abarcó a habitantes de todas las edades de manera equitativa. Esto otorga mayor confiabilidad a los resultados, debido a que representan adecuadamente la diversidad de la población de Bucaramanga. Por otro lado, en el género existe una ligera predominancia del femenino y la diferencia es mínima, lo que sugiere una distribución similar a la población general de la ciudad.

En segundo lugar, se evidencia una gran diversidad demográfica, puesto que la mayoría de los encuestados pertenecen a los estratos 3 y 4, lo que indica una alta representación de la clase media, siendo relevante, dado que sugiere que el teletrabajo podría ser una opción atractiva para mejorar las condiciones laborales de una parte significativa de la población de Bucaramanga. Asimismo, en el estado civil y nivel educativo, se destaca que la mayoría de los encuestados son solteros o casados, lo que sugiere que esta modalidad laboral podría ser especialmente beneficiosa para aquellos con responsabilidades familiares. Además, más de la mitad de los encuestados posee un título superior al de bachiller, lo que refleja una alta valoración de la educación y el crecimiento personal en la ciudad.

Asimismo, se evidencia que la mayoría de los encuestados mencionaron tener la capacidad para adquirir esta modalidad de trabajo debido a que identifican grandes ventajas, como el cumplimiento de las metas laborales y la oportunidad para mejorar y actualizarse profesionalmente en las tendencias que vienen surgiendo con el paso del tiempo. No obstante, se refleja incertidumbre en cuanto a la retroalimentación y seguimiento continuo del teletrabajo, por lo que

es importante establecer mecanismos efectivos de comunicación y seguimiento para garantizar el apoyo y la orientación necesaria para los trabajadores. Además, se debe trabajar en la percepción que tienen los trabajadores sobre la capacidad de relacionarse puesto que, al no tener una comunicación de manera presencial puede que genere una complejidad en relación a las escasas posibilidades de tener interacciones sociales.

De igual forma, se evidencia una relación entre el limitado conocimiento sobre las modalidades de teletrabajo y tanto la disposición de las personas a adoptar esta práctica como su percepción sobre las competencias necesarias para su ejecución. Concretamente, el análisis revela que un considerable 52% de los encuestados manifiestan un conocimiento nulo o parcial sobre el teletrabajo y sus diversas formas de implementación. Esta carencia de familiaridad podría ejercer un impacto significativo en la predisposición de los individuos hacia el teletrabajo, así como en su autoevaluación en cuanto a las habilidades requeridas para desempeñarse efectivamente bajo esta modalidad laboral. En este sentido, es relevante resaltar la necesidad de estrategias educativas y de divulgación que permitan una comprensión más profunda y contextualizada del teletrabajo, capacitando así a los individuos para tomar decisiones informadas y cultivar las competencias esenciales para su ejecución exitosa.

9. Conclusiones

Considerando los resultados, observaciones e información obtenida en el desarrollo de esta investigación, se ha podido concluir que en el aspecto socio-demográfico, el teletrabajo está presente. No obstante, se debe tener en cuenta algunos aspectos de relevancia e influencia que esta modalidad de trabajo presenta. De esta forma, es posible determinar que factores como el estrato, el género, la localidad donde se vive, la economía, son elementos que influyen en la forma como

el teletrabajo se puede desarrollar a nivel de la empresa y también a nivel del empleado, pues para su óptimo desarrollo se necesitan algunas herramientas y condiciones que permitan un adecuado proceso y adaptación. Considerando lo anterior, es imperante que las empresas cuenten con un capital que le permita contar con las herramientas tecnológicas, sociales y estructurales para comenzar a aplicar la modalidad de teletrabajo, de esta manera, es más sencillo lograr las metas de productividad esperadas, al mismo tiempo que ofrecer ventajas a nivel laboral y social en la calidad de vida de sus empleados.

Teniendo en cuenta esto, es necesario contar con una excelente organización y adecuación de un espacio para trabajar de forma remota, pues un ambiente adecuado puede permitir una mayor producción, un mayor rendimiento y fluidez en las tareas asignadas por la empresa al empleado. Algunos de los desafíos más grandes de los empleados es su organización, tanto espacial como temporal, es importante fijarse metas diarias que se puedan cumplir de forma satisfactoria, con ello es más sencillo manejar el tiempo y organizar las tareas pequeñas que se tienen pendientes. Por otra parte, la organización espacial, tiene mucha relevancia en el teletrabajo, pues esto garantiza mayor comodidad para trabajar, lo que puede incrementar la fluidez, creatividad y producción en el desarrollo de ciertas actividades. Por último, se debe tener en cuenta que la responsabilidad en este ámbito, en su mayoría depende del empleado, pues al estar de manera remota, no tiene una persona que monitoree o supervise su trabajo y la manera como desarrolla sus actividades diarias, en este sentido, es necesario que el empleado asuma su responsabilidad de forma autónoma para evitar disminuir su productividad en el trabajo.

En un ámbito social, es mucho más impersonal el tipo de comunicación, especialmente con los jefes o superiores, pues el trabajo remoto, obliga a que todo se haga por medio de llamadas, videollamadas o mensajes de chat. Esto, aunque pueda que la comunicación se haga de manera

inmediata y quede un registro de la misma, evita que haya una interacción más personal o que en algunos casos la comunicación sea efectiva, ya que puede perderse el mensaje por falta de un entorno físico que obligue a ambas partes a prestar atención de forma mucho más detallada. En este caso, es necesario que ambas partes tanto empleado como empleador, asuman responsabilidades respecto a la comunicación que se debe tener, también, teniendo en cuenta que se deben establecer límites dentro del entorno y el horario laboral, puesto que puede llegar a afectar también la vida social del empleado.

Respecto al entorno social, el trabajo remoto afecta de manera significativa, pues aunque el trabajo sea remoto, en muchos casos se debe cumplir con un horario, el cual impide que la comunicación con el entorno social sea frecuente, incluso, también en el entorno familiar, pues es necesario contar con espacios libres de distracciones, así que la comunicación con el entorno social debe ser limitada, para evitar situaciones que impidan trabajar o distraigan al empleado de terminar de desarrollar sus tareas satisfactoriamente.

Finalmente, los hallazgos de la investigación revelan un fenómeno intrigante, el cual expresa la disposición de los encuestados para equilibrar las potenciales pérdidas sociales con los beneficios económicos asociados al teletrabajo. Pues para las personas que participaron en las encuestas, se puede deducir que estas les preocupa perder algunas de sus capacidades, situaciones y espacios para relacionarse con otros individuos, compensan esta preocupación con lo que económicamente les representa trabajar de forma remota. Este hallazgo refleja una interesante dicotomía entre las preocupaciones sociales y las expectativas financieras de los encuestados. Además, se pudo observar y concluir que esta modalidad de trabajo es muy bien aceptada y por lo tanto, empleados como empleadores, optarán por implementar el teletrabajo gradualmente, pues resulta ser un beneficio para ambos hablando del aspecto económico y productivo. No obstante, se

hace necesario que tanto las empresas como los trabajadores desarrollen y se involucren en espacios para interactuar y relacionarse socialmente, evitando que se pierda el toque humano que caracteriza la presencialidad en las empresas. De esta manera, será posible equilibrar la falta de relacionarse socialmente que implica el teletrabajo y la posibilidad de desarrollar sus actividades diarias laborales desde la comodidad de la casa o el espacio que el empleado destine para trabajar.

Referencias

- Ahrendt, D., Cabrita, J., Clerici, E., Hurley, J., Leoncikas, T., Mascherini, M., . . . Sándor, E. (28 de Septiembre de 2020). *Vivir, trabajar y covid-19*. Eurofound. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2020/living-working-and-covid-19>
- Bosch, M. J., Riumalló, M. P., Urzúa, M. J. (2020). *Teletrabajo*. Universidad de los Andes. ESE Business School.
- CEPAL (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Naciones Unidas. Agenda Digital para América Latina y el Caribe.
- Congreso de la República de Colombia. (2021, 8 de mayo). Ley 2088 de 2021. *Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>
- Congreso de la República de Colombia. (2008, 16 de julio). Ley 1221 de 2008. *Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
- Congreso de la República de Colombia. (2019, 27 de diciembre). Ley 2010 de 2019. *Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687>

Congreso de la República de Colombia. (2012, 30 de abril). Decreto 884 de 2012. *Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47216>

Congreso de la República de Colombia. (2022, 6 de enero). Ley 2191 de 2022. *Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>

Congreso de la República de Colombia. (2022, 18 de julio). Decreto 1227 de 2022. *Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9. y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190935>

Corona, J. (2022). *Teletrabajo en la negociación colectiva*. Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/55841/TFG-L3230.pdf?sequence=1>

Fernández, L. (2019). *Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia*. LEGEM. Obtenido de <file:///C:/Users/Janncy%20Due%C3%B1as%20Mora/Downloads/2331-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9126-1-10-20191004.pdf>

González, T. (2006). *El teletrabajo como nueva modalidad laboral*. Uniandes. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/f455d799-8ed8-4d76-a8e9-2163dadd6945/content>

Martel, M. (2018). *Teleworking: The Quiet Revolution*. Canadian Manager, 18-21.

- Gómez Martínez, Y. A. (2018). *Análisis de los Costos Operativos de la Implementación y Sostenimiento de Teletrabajo en un Operador Logístico Farmacéutico*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Méndez, L., Peña, J., & Maldonado, S. (2007). *Manual practico para el diseño de la escala Likert*. Dialnet. Obtenido de <file:///C:/Users/Janncy%20Due%C3%B1as%20Mora/Downloads/Dialnet-ManualPracticoParaElDisenoDeLaEscalaLikert-4953744.pdf>
- Morelos Gómez, J., Lora Guzmán, H. S. (2021). Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticas en Cartagena, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 16(1), 116 – 127 <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n1.7522>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travel/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ortiz Soto, M., Larregui Candelaria, G., Rivera Ortiz, Juan G. (2024). *Factores que impactan el desempeño laboral: Estudio sobre la adaptabilidad al teletrabajo inducido por el evento del COVID-19*. Universidad de Concepción. *Revista Academia & Negocios*.
- Osio, L. (2010). *El teletrabajo, una opción en la era digital*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Puig, T. (2023). *La adaptabilidad, una habilidad clave para cualquier trabajador*. *Management & eLearning*.
- Querol, V. A., Sáez, E. (2011). *Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento*. Universitat Jaume I.

- Rodríguez, M. (2007). *El teletrabajo en el mundo y Colombia*. Scielo. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-85972007000100002&script=sci_arttext
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipo de trabajos. Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romani Montalvo, G. I., Siu Romero, J. J. (2022). *El Teletrabajo y sus Implicancias en la Adaptación de las Organizaciones en Tiempos de Pandemia. Revisión Sistemática*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Rosas Jaimes, E., Morales Jaimes, M. K. (2021). *Efectos de la Calidad de Vida de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Santo Tomás sede Bucaramanga que Migraron al Teletrabajo en la Contingencia del Año 2020*. Universidad Santo Tomás sede Bucaramanga.
- Ruffier, J. (2015). La eficiencia productiva. *CINTERFOR*. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/ruffier.pdf
- Silva, G. (2021). *Definición de las competencias para el teletrabajo desde la competitividad internacional para el año 2021*. Universidad Latinoamericana de ciencia y tecnología. Obtenido de https://www.revistaempresaysociedad.com/_files/ugd/0210f9_52d33e805e274733aef320bd369224e6.pdf#page=32
- Silva, G., & Bonilla, F. (2020). *Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense*. Scielo. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-

[49322020000100069#:~:text=Por%20lo%20cual%20se%20puede,innovaci%C3%B3n%20en%20las%20tecnolog%C3%ADas%20disruptivas.](#)

Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*. Vol. 33, pp. 23-31.

UPLA. (Junio de 2012). *Concepto de competencia*. UPLA Innovación curricular. Obtenido de <https://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2012/06/Material-Introductorio-1.pdf>

USAC. (Noviembre de 2010). *Competencia Laboral*. Universidad de San Carlos Guatemala.

Apéndices

Apéndice A. *Percepción sobre la modalidad teletrabajo*

Está invitado a participar en esta encuesta que busca analizar la percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad del teletrabajo. En la cual se les solicitará a 272 personas que la completen. Se realizarán preguntas acerca del teletrabajo y las variables de eficiencia, productividad, calidad de vida, gestión administrativa y competencias, consta de 7 preguntas de caracterización con opción múltiple y 17 preguntas medidas bajo la escala Likert que posee cinco niveles de respuesta: totalmente de acuerdo, acuerdo, neutral, desacuerdo y totalmente desacuerdo. Le tomará aproximadamente 10 minutos finalizar el cuestionario.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y no hay riesgos previsibles asociados con este proyecto. Sin embargo, si no se siente cómodo al responder alguna pregunta, puede retirarse de la encuesta en cualquier momento. Es muy importante para nosotros conocer sus opiniones. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y los datos de esta investigación se difundirán solo en conjunto y será empelada exclusivamente con fines académicos.

i. *Preguntas Caracterización*

Se presenta la sección de preguntas de caracterización con el fin de determinar los rasgos distintivos de la población estudio de investigación, estas deben ser seleccionadas con una única respuesta o completar los espacios con líneas.

Tabla 5. *Tabla de información*

Edad	_____
Genero	☒ Femenino ☐ Masculino
Nivel socio Económico (Estrato):	1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☒
Estado Civil:	☐ Soltero ☐ Casado ☒ Unión Libre ☐ Viudo ☐ Separado
Nivel Educativo:	☐ Primaria ☐ Bachiller ☐ Técnico ☐ Tecnólogo ☐ Profesional ☐ Especialista ☐ Máster ☐ Doctorado

Instructivo: a continuación, se presenta la encuesta de percepción sobre la modalidad de teletrabajo, este es un modelo de única respuesta y deberá ser contestado asignando un valor de la tabla de valoración para indicar que tan acuerdo o desacuerdo esta con las siguientes preguntas.

Tabla 6. *Valores de la encuesta*

Valoración				
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
5	4	3	2	1

Tabla 7. *Factores de efectividad del teletrabajo*

FACTORES DE EFECTIVIDAD DEL TELETRABAJO
1. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar la actividad de teletrabajo de forma efectiva?

2. ¿Considera que se encuentra en capacidad de planear y organizar actividades de teletrabajo que cumplan con las metas?

3. ¿La modalidad de teletrabajo le facilitaría cumplir con las metas laborales propuestas?

4. ¿El teletrabajo brinda la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?

5. ¿Considera que los teletrabajadores reciben retroalimentación continua de los procesos que gestionan y en sus resultados?

6. ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo los empleados serían escuchados por sus jefes o superiores?

7. ¿Cree poseer competencias laborales para desarrollar el teletrabajo?

8. ¿Se encuentra de acuerdo en laboral en la modalidad del teletrabajo?

ASPECTOS SOCIALES Y PERSONALES DEL TELETRABAJO

1. ¿Considera que con la implementación del teletrabajo las personas pierden su capacidad para relacionarse?

2. ¿La modalidad de teletrabajo es flexible frente a las necesidades que tienen los trabajadores en sus actividades personales?

3. ¿Cree usted relevante que una organización de a conocer las actividades a desarrollar en el puesto de teletrabajo?

4. ¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quien lo ejerce?

5. ¿Tiene conocimiento de las diferentes modalidades de teletrabajo?

6. ¿Percibe necesaria la inclusión de competencias de inteligencia emocional para el éxito del teletrabajo?

Apéndice B. *Teletrabajo: un análisis descriptivo y factorial en Bucaramanga y su área metropolitana*

Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial en Bucaramanga y su área metropolitana¹

Telework: A descriptive and factorial analysis in Bucaramanga and its metropolitan area.

Janney Tatiana Dueñas-Mora², Daniela Acero-Castillo³, Mariana Álvarez-Higuera⁴, María Camila Nieto-Vega⁵,
Sebastián García-Méndez⁶

Artículo recibido xxxx; artículo aceptado en xxxx

Este artículo puede compartirse bajo la licencia [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#) y se referencia usando el siguiente formato: Dueñas-Mora, J., Acero-Castillo, D., Álvarez-Higuera, M., Nieto-Vega, M. & García-Méndez, S. (2021). Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial en Bucaramanga y su área metropolitana. *I+D Revista de Investigaciones*, vol. X, no. X, pp-pp.

Resumen

Las organizaciones de las diversas actividades económicas se encuentran actualmente en circunstancias de complejidad, puesto que las condiciones sanitarias generadas por el COVID-19 y las diferentes variantes han impedido que la totalidad de los trabajadores realicen labores en las instalaciones de la compañía, por tal motivo, algunas de ellas han optado por el teletrabajo. En este contexto, la presente investigación tiene por objetivo analizar la intención al teletrabajo en Bucaramanga y su área metropolitana, desde el plano descriptivo y factorial, para tal fin se empleó un cuestionario con escala tipo Likert de 5 niveles. Los resultados permiten identificar que las dimensiones más favorables con la disponibilidad al acceso de las tecnologías de la información y comunicación y las habilidades de adaptación de los individuos, por consiguiente, se infiere que existen idóneos elementos para propender a continuar incrementando el desempeño del personal en el marco de garantizar en alto grado las metas y objetivos tanto de las unidades organizacionales.

Palabras clave: Comportamiento Organizacional, Gestión, Gestión del personal, Toma de decisiones.

Abstract

¹ Artículo de investigación, de tipo no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, resultado de un proyecto de investigación en curso, perteneciente al área de Ciencias sociales, sub área de Productividad y Competitividad. Desarrollado en Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Fecha de inicio: Febrero del 2021.

² Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible. (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: janneytatiana.duenas@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8341-2224>

³ Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible. (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: daniela.acero@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9242-1122>

⁴ Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible. (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: mariana.alvarez@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5638-7529>

⁵ Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible. (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: mariacamila.nieto@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3759-2535>

⁶ Doctorando en Ciencias de la Educación. Líder del semillero de investigación: Capital Intangible. Profesor de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga (Colombia); Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: sebastian.garcia@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6077-0248>.

Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial

The organizations of the diverse economic activities are currently in circumstances of complexity, since the sanitary conditions generated by the COVID-19 and the different variants have prevented that the totality of the workers realize labors in the facilities of the company, for such a motive, some of them have opted for the telework. In this context, the present research aims to analyze the intention to telework in Bucaramanga and its metropolitan area, from the descriptive and factorial level, for this purpose a questionnaire was used with a Likert-type scale of 5 levels. The results allow to identify that the most favorable dimensions are the availability to the access of the technologies of the information and communication and the abilities of planning of the individuals, consequently, it is inferred that there are suitable elements to propitiate to continue or to increase the performance of the personnel in the frame to guarantee in high degree the goals and temporary objectives of the organizational units.

Keywords: Decision Making, Management, Organizational Behavior, Personnel Management,

Introducción

La presente investigación se enmarca en la identificación del comportamiento del teletrabajo en el entorno actual, considerando la presencia del estado de emergencia y de crisis sanitaria generado por el COVID – 19. En este sentido, según Suñe (1998) el teletrabajo se considera como una alternativa que se caracteriza por ser flexible en la organización del trabajo, donde se realizan las funciones de manera que no se quiere con obligatoriedad la presencialidad del colaborador dentro de las instalaciones de la empresa durante una cantidad de horas específicas, integra así mismo distintos tipos de actividades que se pueden llevar cabo en tiempos completos o parciales y este implica el uso de métodos permanentemente de las tecnologías de la información y la comunicación para posibilitar un enlace entre la organización y sus colaboradores.

En complemento, se precisa que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en una herramienta fundamental en el desarrollo del trabajo y las labores diarias dentro de diferentes ámbitos sociales, así mismo las (TIC) posibilitan a quienes tienen acceso a ellas la conexión de pensamientos, transmisión de ideas, información y demás aspectos que involucran el hecho de comunicarse, que es primordial en el desenvolvimiento de una organización, específicamente en materia de trabajo remoto, teniendo en cuenta que estas son el principal canal para que exista un puente comunicativo entre compañeros de trabajo, supervisores, jefes de departamento y en general miembros de una organización que requieran encontrarse enlazados (Fandos, 2003). De igual manera, es pertinente precisar que la utilidad se vislumbra en el marco de proveer insumos para la gestión del talento humano en las organizaciones de los diferentes sectores económicos, teniendo en cuenta la tendencia de avocar dichas modalidades de trabajo en la época actual.

En este contexto, el presente artículo en primer lugar plantea una revisión teórica referente al teletrabajo, seguido de los resultados a nivel descriptivo y

posteriormente un análisis factorial. Finalmente, las conclusiones y la bibliografía consultada.

Teletrabajo

En aras de entender el eje central de la presente propuesta investigativa, se exponen diversos autores que han estudiado el concepto del teletrabajo desde diferentes enfoques. En primer lugar, se realiza a uno de los pioneros y considerado el padre de esta modalidad, quien definió el teletrabajo como la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador en lugar de enviar el trabajador al trabajo (Llules, 1973). De igual manera, en complemento con lo anterior, otro de los autores que ha tenido precedentes en el campo de estudio a abordar es Garra (2012), planteando que esta modalidad de trabajo es tenida en cuenta tanto para empleados dependientes como autónomos, donde la mayor parte de su actividad laboral es realizada en un lugar distinto al que tradicionalmente se conoce, cumpliendo estas obligaciones por medio del uso de tecnologías informáticas y de telecomunicación.

Por otra parte, desde una óptica jurídica implantada por la Secretaría del Senado (2008), el Congreso de la República regula la ley 1121 de 2008, la cual establece al 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 (p.1).

En concordancia con las definiciones anteriormente expuestas y trayendo el concepto del objeto de estudio a la época actual Giniger, (2020) señala que: El teletrabajo, trabajo remoto o home office no es un “nuevo trabajo”, es una modalidad de organización del trabajo. Esta

distinción es clave hoy y lo fue con el surgimiento del mismo, porque la relación laboral que se establece con el teletrabajo no escapa a las regulaciones actualmente existentes y sigue encuadrándose dentro de las ramas o sectores productivos que conocemos, pero bajo la forma de una nueva organización del trabajo.

Ventajas y desventajas

El teletrabajo/trabajo móvil mediante TIC (T/TICM) se considera ventajoso tanto para empleadores como para empleados por diversas razones. Una de ellas es la potencial mejora de conciliación entre la vida laboral y personal, sin olvidar la reducción del tiempo de desplazamiento de casa al trabajo. Puede reducir lo siguiente: transporte físico y congestión urbana; contaminación y uso de energía; espacio de oficina y costos asociados (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Por otra parte, dentro de algunas de las desventajas del teletrabajo se pueden encontrar: Dificultad de separar el tiempo de trabajo y tiempo para la familia, el aislamiento social, la dificultad de supervisión al teletrabajador, Utilizar el tiempo del trabajo para realizar otro tipo de viajes, lo que afectaría negativamente la movilidad de las ciudades y por último que no es aplicable para todas las empresas y profesiones (Ramírez y Perdomo, 2019).

Modalidades de teletrabajo

El teletrabajo puede ser una modalidad muy novedosa y peculiar de tener un empleo también posee varias formas de ejercerse o realizarse, dependiendo de la situación en la que se emplee, la conveniencia de la empresa o el empleado, las tareas a efectuar o el perfil que en específico se requiera, en consecuencia, a lo anteriormente mencionado, existen diversos tipos de modalidades, que se adaptan a las múltiples necesidades de los empleos.

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTIC) existen las siguientes modalidades de teletrabajo:

Teletrabajo Autónomo: En este tipo se encuentran los “Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por él.” (Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, s.f.), se constituye como la herramienta que una persona independiente puede usar para ejercer sus labores

teniendo en cuenta que únicamente se vale de una buena conexión a internet y un dispositivo tecnológico, hecho que puede causar que la productividad varíe.

Teletrabajo Suplementario: “Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.” (Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, s.f.), se establece como el instrumento que acoge una entidad, en el que se alternan los días de trabajo, algunos dentro de la empresa y otros fuera de ella, cumpliendo con los requisitos establecidos como las aplicaciones, la seguridad, los dispositivos y demás para los trabajadores.

Teletrabajadores Móvil: “Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.” (Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, s.f.), se conoce como una forma de realizar las labores diarias con la oportunidad de responder e interactuar con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes, teniendo en cuenta que la herramienta primordial son las TIC.

Modelos de gestión de competencias

En este punto resulta siendo esencial identificar las aptitudes o habilidades que poseen los empleados dentro de una organización, para así alinearlos de acuerdo con los respectivos objetivos estratégicos que una empresa posee, de manera que, al gestionar adecuadamente el capital humano, se puede obtener una ventaja competitiva dentro de cualquier organización, basándose en la calidad que se conforma gracias al talento del personal, para ello, un gran número de autores han expuesto modelos que exponen cómo alcanzar esa finalidad, en el ámbito del teletrabajo se usó como base a Alfonso Jiménez autor del libro Competencias que clasifica cada uno de ellos.

Jiménez (2013) manifiesta que, pese a que el teletrabajo es un modelo por competencia en sí, dentro de él se pueden encontrar 3 modelos:

Modelos de core competencias: Este modelo muestra que la estrategia de negocio debe hacerse en función de lo que se debe hacer, y lo que se debe pensar para lograr el éxito.

Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial

Modelos de cualidades corporativas: Se caracteriza por recoger aquellas peculiaridades que la empresa quiere optimizar, por ejemplo, si se descubrió que la característica común que poseen los mejores directores de seguros de una compañía, son aparte de unos rasgos personales, la productividad y la buena capacidad aprendizaje; en este caso la meta a alcanzar de la organización sería potenciar esos rasgos que caracterizan a las personas exitosas, a todas las demás dentro de la organización.

Modelos holísticos: Se le denomina “holístico” para referirse no sólo a los rasgos personales que se le atribuyen al éxito de hoy, sino que además se usan para reflexionar sobre qué tácticas futuras se pueden aplicar, o de qué manera se puede organizar el trabajo. Mediante este modelo se gestionan las personas en conjunto o individualmente en base a las aptitudes de las personas, sean psicológicas, físicas, cognitivas o comportamentales, para posteriormente analizarlas, cubriendo cada una de ellas, sin importar si proporcionarán éxito o no a la organización, se toman en cuenta debido a que pueden representar algún cambio en la empresa.

Exponiendo que en este régimen laboral es sumamente importante para el empleado poseer unas capacidades en concreto que le puedan permitir trabajar en ninguna complicación y que le posibiliten adaptarse fácilmente a todas las exigencias que se puedan llegar a presentar. Por consiguiente, facultados como lo son la autonomía, la planificación, adaptabilidad y control emocional, entre otros, son útiles.

Metodología

Tipo de estudio

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, así mismo, se precisa que el tipo es descriptivo, puesto que busca analizar variables en los entornos sociales y empresariales (Hernández et al., 2014).

Participantes

En Bucaramanga y su área metropolitana habitan 242.847 individuos en edad productiva (Alcaldía de Bucaramanga y Secretaría de Salud y Ambiente, 2018), siendo este parámetro definido como la población del estudio. Por su parte, la muestra definida bajo procesos no probabilísticos y a conveniencia fue de 500 personas, así mismo, que se utilizó un muestreo aleatorio simple.

Materiales e instrumentos

En el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario elaborado por Ardila, (2015), considerando una adaptación, la cual fue validada por medio del método Delphi. En este contexto, se realizó un análisis de fiabilidad, por medio del alfa de Cronbach, el cual oscila entre 0 y 1, siendo el valor aceptable de 0,7., y el valor del estudio de 0,87, por tanto, se infiere que el instrumento es confiable.

En consecuencia, con lo anteriormente mencionado, las preguntas utilizadas fueron:

- ✓ ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar la actividad de teletrabajo de forma efectiva?
- ✓ ¿Considera que se encuentra en capacidad de planear y organizar actividades de teletrabajo que cumplan con las metas?
- ✓ ¿La modalidad de teletrabajo le facilitaría cumplir con las metas laborales propuestas?
- ✓ ¿Considera que con la implementación del teletrabajo las personas pierden su capacidad para relacionarse?
- ✓ ¿La modalidad de teletrabajo es favorable frente a las necesidades que tienen los trabajadores en sus actividades personales?
- ✓ ¿El teletrabajo brinda la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?
- ✓ ¿Considera que los teletrabajadores reciben retroalimentación continua de los procesos que gestionan y en sus resultados?
- ✓ ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo los empleados serían escuchados por sus jefes o superiores?
- ✓ ¿Cree usted relevante que una organización de a conocer las actividades a desarrollar en el puesto de teletrabajo?
- ✓ ¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quien lo ejerce?
- ✓ ¿Tiene conocimiento de las diferentes modalidades de teletrabajo?
- ✓ ¿Percibe necesaria la inclusión de competencias de inteligencia emocional para el éxito del teletrabajo?
- ✓ ¿Cree poseer competencias laborales para desarrollar el teletrabajo?
- ✓ ¿Se encuentra de acuerdo en laboral en la modalidad del teletrabajo?

Procedimiento

El procedimiento contempló en primer lugar un análisis descriptivo en relación a la mediana de cada una de las dimensiones. De igual manera, se realizó un análisis

factorial, contemplando lo inherente a test KMO y la prueba de esfericidad de Barlett.

Finalmente, es necesario precisar que los cálculos mencionados se desarrollaron en el software SPSS.

Resultados

Análisis descriptivo

En el plano general, se puede destacar que unas de las dimensiones más altas son D1 siendo Recursos TICS en el hogar y D2 planeación y organización en el teletrabajo, lo que nos deja analizar que las personas objeto de análisis cuentan con los recursos adecuados para trabajar en sus hogares, así mismo tienen la capacidad para organizar y planear las actividades debido a que es importante para administrar el tiempo de trabajo independiente y alcanzar los objetivos, como mencionan Chirinos y Panta (2014) quienes afirman que al aplicarse el teletrabajo los empleados pueden pasar un mayor tiempo de calidad con sus familias y al mismo tiempo es beneficioso para el empleado en el particular caso de docentes a causa de que percibe que tendría mejoras en su vida familiar, por lo tanto las empresas podrían aprovechar la posibilidad de implementar esta modalidad y dar comienzo a nuevos puestos o cargos para este tipo de trabajo. Por otro lado, también se observa que la dimensión D8 tiene comunicación ascendente presenta bajas puntuaciones, en donde las personas consideran que no son escuchados por sus superiores, además de que este factor es importante dentro de una cultura organizacional de una empresa, esto es relevante puesto que como menciona la Organización Mundial de la Salud (2019) una de las múltiples causas que originan riesgo en la salud mental incluyen, el bajo nivel de apoyo a los empleados por sus superiores y la falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos. Finalmente se considera que al trabajar en estos ítems se podría obtener buenos resultados.

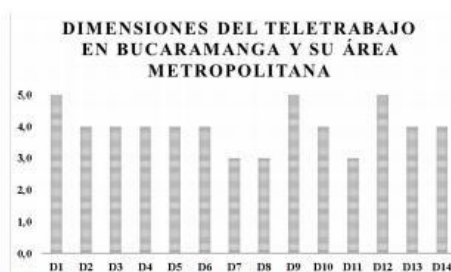


Figura 1. Dimensiones del teletrabajo en Bucaramanga y su área metropolitana. Fuente: Autores

Por otro lado, a nivel de la variable sociodemográfica de género se evidencia que el género masculino tiene puntajes superiores en la D1 recursos TICS en el hogar, D2 planeación y organización en el teletrabajo, D12 inteligencia emocional y D13 competencia laborales del teletrabajo, que son factores que priorizan y se tienen más conocimiento en este género, en este contexto, es importante referir lo expuesto por la revista Compromiso, Custommedia RSE “Un 42% elegiría esta opción para mejorar el equilibrio de su vida profesional y personal; y el 28% opina además que mejoraría su productividad y su rendimiento en el trabajo” (Custommedia RSE, 2011). En contraste, se visualiza que la D8 comunicación ascendente y D11 conocimientos inherentes al teletrabajo, tiene igual mediana, tanto en el género masculino como femenino, lo que quiere decir que se tiene un puntaje bajo frente a estas, no obstante, las diferencias que podemos llegar a observar en algunas de las dimensiones serán validadas estadísticamente con el propósito de validar su representatividad en el estudio.

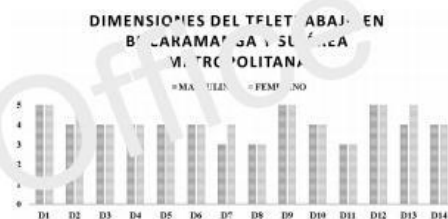


Figura 2. Dimensiones del teletrabajo en Bucaramanga y su área metropolitana a nivel sociodemográfico. Fuente: Autores

Análisis factorial

Por otra parte, se relaciona un análisis factorial de las dimensiones inherentes al teletrabajo, con el fin de identificar aspectos con alta asociación sin correlación lineal, los cuales se denominan componentes principales (Campos et al., 2020; Jolliffe, 2005), considerando los criterios del test KMO y la prueba de esfericidad de Barlett, cuyos resultados fueron 0,86 y 0,00, respectivamente, confirmando la factibilidad de realizar el análisis factorial.

En este sentido, la siguiente tabla presenta los autores, configurando 3 componentes principales, los cuales explican cerca del 55% de la varianza.

Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial

Tabla 1.

Varianza total explicada: Componentes principales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,9	35,4	35,4	4,9	35,4	35,4	2,9	21,0	21,0
2	1,3	9,5	45,0	1,3	9,5	45,0	2,7	19,8	40,8
3	1,2	8,9	53,9	1,2	8,9	53,9	1,8	13,1	53,9
4	0,9	6,8	60,7						
5	0,8	6,1	66,9						
6	0,7	5,3	72,2						
7	0,7	5,1	77,3						
8	0,6	4,7	82,1						
9	0,5	3,9	86,0						
10	0,5	3,7	89,8						
11	0,4	3,1	93,0						
12	0,3	2,7	95,7						
13	0,3	2,3	98,1						
14	0,2	1,8	100,0						

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, la tabla 2 sintetiza la matriz de componentes rotados, cuyos resultados son los siguientes:

- ✓ **Componente 1:** Flexibilidad laboral, desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos, feedback organizacional, comunicación ascendente, beneficios económicos y disposición al teletrabajo.
- ✓ **Componente 2:** Recursos TICS en el hogar, planeación y organización del teletrabajo, cumplimiento de metas laborales, conocimiento inherente al teletrabajo y competencias laborales del teletrabajo.
- ✓ **Componente 3:** Pérdida de capacidad de relacionamiento con los semejantes, directriz organizacional e inteligencia emocional.

D1	0,092	0,749	0,052
D2	0,183	0,834	0,132
D3	0,365	0,690	-0,029
D4	-0,445	-0,087	0,013
D5	0,580	0,148	0,151
D6	0,681	0,254	0,218
D7	0,734	0,211	0,029
D8	0,721	0,244	-0,008
D9	0,112	-0,028	0,797
D10	0,535	0,029	0,470
D11	0,276	0,448	0,089
D12	-0,001	0,252	0,730
D13	0,201	0,612	0,496
D14	0,540	0,457	0,313

Tabla 2.

Matriz de componente rotado

Componente			
	1	2	3

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El teletrabajo es una modalidad de trabajo representativa para los habitantes en edad productiva de Bucaramanga y su área metropolitana, en tal sentido, se reconoce que las empresas y los diferentes actores públicos y privados involucrados en los procesos de empleabilidad de los individuos deberán realizar campañas en el mercado laboral, con el fin de garantizar óptimos procesos de reclutamiento y selección del personal.

Por otro lado, se precisa la necesidad de las vacantes deberán ser reconocibles por los potenciales candidatos en el marco de ocupar el puesto por la persona más competente en tópicos laborales, experiencia y habilidades blandas, vislumbrando el cumplimiento de las metas y objetivos temporales de las compañías, por medio de factores idóneos del entorno laboral (García-Méndez et al., 2020).

La disponibilidad de los recursos asociados a las tecnologías de la información y comunicación en el hogar de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana permiten inferir que un alto porcentaje de personas les gustaría continuar o iniciar laborales en modalidad de teletrabajo, contemplando los diferentes beneficios, tales como el fortalecimiento de vínculos emocionales con los miembros de la familia y la organización del tiempo de una manera eficaz y eficiente.

En relación a las diferencias por género se puede identificar que existen diferencias en la mayoría de las dimensiones, por lo tanto afirmar que las condiciones del mercado laboral son influenciadas por factores sociodemográficos, por consiguiente, las empresas de los diferentes sectores económicos deberán definir idóneamente el perfil del empleado.

El análisis factorial permite identificar grupos de dimensiones con gran cohesión, por consiguiente, se requerirán estudios complementarios al presente, los cuales posibiliten brindar lineamientos propositivos para las organizaciones de los diferentes sectores económicos, con el fin de vislumbrar mejores prácticas en la gestión del personal, siendo esto congruente con la competitividad de las unidades empresariales.

De igual manera, se reconoce la necesidad de profundizar en estudios afines al desarrollado por sectores económicos, los cuales fomenten la mejora de las condiciones laborales de la totalidad de los trabajadores, indistintamente la posición jerárquica.

Referencias

Alcaldía de Bucaramanga y Secretaría de Salud y Ambiente. (2018). Análisis de situación de salud con el modelo de los determinantes sociales de salud. http://www.concejodebucaramanga.gov.co/proyectos2020/PROYECTO_DE_ACUERDO_026_ANEXO1.pdf

Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/1/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Buira, J. (2012). El teletrabajo entre el mito y la realidad. Barcelona: UOC.

Campos, C. I. de, Pitombo, C. S., Delhomme, P., y Quintanilha, J. A. (2020). Comparative analysis of data reduction techniques for questionnaire validation using self-reported driver behaviors. *Journal of Safety Research*, 73, 133–142. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2020.02.004>

Chirinos, E., Panta, A. (2011). El potencial del teletrabajo a nivel local. *Revista Santo Toribio de Mogrovo*. http://tesis.usa.edu.co/bitstream/20.500.12423/112/1/TL_Chirinos_Aitalisa_PantaEscurreaAngela.pdf

Custommedia RSE. (2011). Encuesta: La implicación del hombre en el equilibrio de la vida profesional y personal. El uso de las nuevas tecnologías. <https://www.compromisorse.com/rse/2011/05/18/el-86-de-los-hombres-valora-positivamente-la-opcion-del-teletrabajo-para-mejorar-su-calidad-de-vida/>

Fandos, M. (2003). Formación basada en las tecnologías de la información y comunicación: Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje. <https://www.tdx.cat/handle/10803/8909#page=1>

García-Méndez, S., Galvis-Rojas, Y. P., y Ortiz-Olago, J. A. (2020). Relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial intralaboral de una empresa de transporte en Bucaramanga. *I+D Revista de Investigaciones*, 61–68. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020007>

Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. Observatorio Latinoamericano y Caribeño.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (sexta Ed). McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads>

Teletrabajo: Un análisis descriptivo y factorial

ds/2017/08/metodologia-de-lainvestigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Jiménez, A. (2013). Competencias. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/usta/62824>

Jolliffe, I. (2005). Principal Component Analysis. In Encyclopedia of Statistics in Behavioral Science (Vol. 3, pp. 1580–1584). John Wiley & Sons, Ltd.
<https://doi.org/10.1002/0470013192.bsa501>

Ministerio de Tecnología de la información y Comunicaciones. (s.f.). El teletrabajo.
<https://teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html>

Nilles, J. (1973). El teletrabajo. Estados Unidos: Krieger Pub Co.

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral.
https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712531/lang-es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (2019). La salud mental en el trabajo.
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Ramírez, J., y Perdomo, M. (2019). Ventajas Y Desventajas De La Implementación Del Teletrabajo, Revisión De La Literatura. Revista Competitividad e Innovación, 1(1), 96–119.

Secretaría del Senado. (2008). Ley 1221 del 2008.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html

Suñe, E. (1998). El teletrabajo.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=248250>

WPS Office

Apéndice C. *Exposición ponencia internacional: percepción teletrabajo*

Percepción de los habitantes de Bucaramanga y área metropolitana sobre el teletrabajo

Perception of the inhabitants of Bucaramanga and its metropolitan area about telework

Janney Tatiana Dueñas Mora¹
Integrante del Semillero Capital Intangible
janneytatiana.duenas@ustabuca.edu.co

Maria Camila Nieto Vega²
Integrante del Semillero Capital Intangible
MariaCamila.nieto@ustabuca.edu.co

1. RESUMEN

El artículo deriva de una investigación que se orienta a identificar los aspectos negativos y positivos percibidos por los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana sobre el teletrabajo. Para tal efecto se empleará un muestreo estratificado con la participación de 272 ciudadanos en edad productiva a quienes se aplicará una encuesta tipo escala Likert, el estudio tendrá un alcance descriptivo el cual permitirá, describir y analizar a detalle las impresiones que tienen los trabajadores en general frente a este régimen laboral en relación al objetivo planteado anteriormente. En conclusión, por medio del estudio se espera obtener unos datos concretos y significativos que posibiliten examinar el nivel de aceptación hacia esta modalidad de trabajar y conocer cuáles son los factores influyentes en las respuestas obtenidas con el propósito de que permitan ser una fuente de información útil para usuarios o empresas que estén interesados en obtener conocimiento de esta modalidad. Finalmente se busca ayudar a las organizaciones a identificar y solucionar retos que se enfrentan día a día en el entorno laboral.

Palabras clave: Competencias, organizaciones, percepción, teletrabajo, trabajadores.

2. ABSTRACT

¹Identificada con C.C 1005311411, Bachiller en la Escuela Normal Superior de Charalá, estudiante de pregrado de cuarto semestre, Integrante del semillero capital intangible, adscrito a la facultad de administración de empresas de la universidad Santo Tomás de Bucaramanga.

²Identificada con C.C 1006287402 Bachiller en fundación colegio UIS, estudiante de pregrado de cuarto semestre, Integrante del semillero capital intangible, adscrito a la facultad de administración de empresas de la universidad Santo Tomás de Bucaramanga.

The article have its origin from a research that is oriented to identify the negative and positive aspects perceived by the inhabitants of Bucaramanga and its metropolitan area on telework. For this purpose, a stratified sampling will be used with the participation of 272 citizens on productive age to whom it will be applied a Likert scale survey. The study will have a descriptive scope which will allow to describe and analyze in detail the impressions that workers in general regarding this labor regime in relation to the goals stated above. In conclusion, through the study it is hoped to obtain concrete and significant data that will make it possible to examine the level of acceptance towards this way of working and to know which are the influencing factors in the responses obtained in order to allow them to be a source of useful information to users or companies that are interested in obtaining knowledge of this modality. Finally, it is seeked to help organizations identify and solve challenges that they face every day in the workplace.

Keywords: Competencies, organizations, perception, telework, workers.

3. INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación nace del auge de las telecomunicaciones y la globalización de la información que en consecuencia ha provocado que el teletrabajo se posiciona en tendencia, como una herramienta que permite a los “teletrabajadores” cumplir con sus actividades laborales sin tener que desplazarse a lugares de trabajo, tanto así que en Colombia según el Ministerio de trabajo, (2018), desde el 2012 hasta el 2018 el número de organizaciones que se han vinculado al teletrabajo en el país se ha triplicado, de 4.292 a 12.912 empresas. Así pues, indagar en esta temática es sustancial porque, como es evidente, esta modalidad cada vez es más cercana y más común en el mundo laboral actual, la investigación permitirá identificar las preferencias de la población teniendo en cuenta múltiples factores como los horarios, el uso de las TIC, la autonomía, la carga laboral, el tiempo para realizar sus actividades personales, entre otros factores. De esta manera, este conocimiento será de gran ayuda para las empresas y profesionales que deseen informarse sobre esta práctica al conocer la percepción de los ciudadanos encuestados de Bucaramanga y su área metropolitana. La población de estudio en promedio está conformada por un total de

675.757 personas que se encuentran en edad productiva, de esas en Bucaramanga hay 311.514, en Floridablanca 158.333, en Piedecuesta 92.502 y en Girón 113.408.

Además en el ámbito empresarial tendrá un impacto positivo, debido a la posibilidad de diversificar en las metodologías planteadas en las organizaciones, abriéndoles las puertas para afrontar nuevos retos e innovar en su forma de trabajo, reduciendo costos y contribuyendo con el medio ambiente como lo menciona Carciner et al, (2003): “Las modalidades que en mayor grado se recogen son el teletrabajo en casa y en telecentros, y ambos muestran una reducción significativa en el número de kilómetros recorridos y en la emisión de contaminantes”. Por último, el artículo nace de una propuesta de investigación realizada por las estudiantes pertenecientes al semillero “Capital Intangible”, favoreciendo la generación de conocimiento en la Universidad Santo Tomás.

4. TELETRABAJO

Entre varios conceptos existentes sobre teletrabajo, Martí (2015) lo define como “cualquier actividad laboral que contiene componentes de: distancia, comunicación telemática, trabajo flexible”. Complementando esta definición el Consejo de trabajo, económico y social de Cataluña, (2011) define el teletrabajo como, las tareas dependientes o autónomas, efectuadas fuera del espacio físico común de una empresa, en la que las habilidades como la disciplina y el manejo de las TIC inciden críticamente en los oficios laborales y los resultados finales que se obtendrán, sobre la manera de trabajar del personal.

En otra vertiente, remontándonos a los comienzos de la literatura del teletrabajo, uno de los pioneros y considerado el padre de esta modalidad, definió el teletrabajo como “La posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (Nilles, 1973).

4.1 ANTECEDENTES

En Perú los autores Chirinos & Panta, (2014) realizaron una investigación titulada: “Potencial del teletrabajo en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo”. El objetivo general fue determinar si es factible la introducción del teletrabajo en la USAT. La metodología

implementada fue la ejecución de entrevistas a los directores de departamento y un muestreo a 150 docentes de la USAT mediante una encuesta para recoger información sobre el conocimiento del teletrabajo y manejo de las TIC'S, además de evaluar los factores que influyen en el estrés y falta de concentración laboral. Los resultados arrojaron que al implementar esta modalidad un 73% de los encuestados podrían pasar mayor tiempo con su familia y un 79% indican que tendrían horarios más flexibles, lo que les permitiría poder organizar sus actividades de una mejor manera.

Consecutivamente en Perú la autora Valencia, (2018) desarrolló un estudio titulado “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas” que tiene como fin principal dar a conocer el tratamiento del Teletrabajo en el Perú, constituyendo su regulación un aporte para la ciudadanía. Su metodología consta de una inspección del gobierno electrónico para contraponer sus estamentos. Finalmente, a raíz de todo lo estudiado hallaron que el teletrabajo se constituye como una herramienta que promueve la protección de los derechos humanos y el desarrollo del país al generar empleo, además que una impulsada por el estado podría apoyar a la inclusión laboral y a la protección del medio ambiente.

Por otro lado, en España la autora Sierra, (2014) llevó a cabo una investigación titulada “El teletrabajo, ¿Una solución?” que presenta como objetivo principal analizar la evolución del teletrabajo como modalidad contractual en España e indagar su acogida por las normas españolas; mediante un análisis descriptivo que pretende evaluar la conveniencia que implicaría proporcionarle mayores garantías al teletrabajo, para aumentar su implementación. Los resultados hallados indicaron que es sustancial suministrarle a los teletrabajadores (en mayor parte a los pertenecientes a una PYME) las garantías necesarias que la modalidad lleva consigo para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Desde el punto de vista nacional el artículo “Teletrabajo: aspectos críticos para su implementación desde la perspectiva de los directivos” publicado por los doctores Alzate & García, (2018) en Manizales, tiene como objeto identificar los aspectos críticos que incurren en la implementación exitosa de los programas de teletrabajo mediante un análisis comparativo de los rasgos descriptores de los directivos que hayan adoptado el teletrabajo y de quienes no lo hayan hecho. La metodología ejecutada fue de tipo explicativa mediante una

recolección de datos cuantitativa que recopila la información de una encuesta realizada a 210 directivos de empresas con distintas perspectivas sobre la implementación del trabajo remoto. Los resultados de dicha investigación muestran que la percepción de los directivos reconoce una reducción de costos operativos, un incremento en cuanto a productividad, flexibilidad, calidad de vida y optimización en tiempos de desplazamiento hacia los sitios de trabajo, a su vez identifica el desconocimiento de las políticas sobre adopción del teletrabajo como un impedimento para su implantación.

De igual forma en Bogotá, Rodríguez et al, (2016), realizaron una investigación titulada “Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy”, que tenía como objetivo analizar qué percepciones del teletrabajo tienen las personas que conforman un “grupo piloto”, sobre el accionamiento de esta modalidad. Para este estudio, los investigadores se basaron en el modelo de teletrabajo que la empresa poseía anteriormente para analizar los discursos de los participantes con el fin de confirmar que la positiva fue la implementación de este régimen laboral. Para finalizar los hallazgos de esta investigación destacaron que esta experiencia ha sido positiva en la gran mayoría de los aspectos puesto a que dio paso a la implementación de nuevas estrategias de trabajo que permiten mayor flexibilización de los trabajadores, sin embargo, deben enfocarse en la dinámica de los cargos para garantizar el adecuado desarrollo de este modelo.

Desde otra perspectiva en Manizales los autores Tapasco & Giraldo, (2020) escritores del artículo “Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios” aspiran, como objetivo principal, indagar en un contexto regional, entre directivos de empresas de Manizales para descubrir cuáles barreras surgen para su implementación y sus posibles asociaciones con posturas de tipo administrativo. En este sentido aplicaron un cuestionario a 252 directivos, con el propósito de realizar un Análisis de Correspondencias Múltiples por medio de esos datos. Los resultados del estudio demostraron que se evidencia claramente un patrón entre las posturas administrativas, que afectan la disposición hacia la adopción del teletrabajo. Entre estas, la desconfianza hacia esquemas organizacionales no tradicionales, la aversión al cambio en la forma de laborar y al uso de nuevas herramientas digitales.

A nivel regional en la ciudad de Bucaramanga los autores Duque & Villamizar, (2017), realizaron una investigación entre 114 empresarios del sector calzado del municipio, titulada “las habilidades del teletrabajador para la competitividad” que presenta como objetivo principal establecer la percepción del teletrabajo por parte de los empresarios y las competencias que requieren los teletrabajadores para desarrollar sus actividades con el uso de las TIC. Esta investigación se estructura bajo una metodología de tipo descriptivo con un análisis cuantitativo el cual es desarrollada mediante una encuesta en línea con preguntas medidas bajo la escala de Likert del 1 al 5, los resultados que arroja este artículo investigativo apuntan a que los empresarios encuestados identifican la necesidad de que los teletrabajadores posean habilidades específicas como la autonomía, el manejo de herramientas ofimáticas y responsabilidad para desarrollar sus actividades en la organización.

5. COMPETENCIAS

La selección de personas dentro de una empresa amerita todo el proceso de contratación para escoger al empleado más indicado; en el caso de la selección por competencias se deben considerar ciertas aptitudes que los candidatos poseer. La autora Alles, (2006), afirma que la frase “seleccionar la mejor persona para cada puesto nos está dando una clave. No se trata de seleccionar a la mejor persona posible o disponible o que la organización pueda incorporar, sino a la mejor persona en relación con el puesto a ocupar”.

Así mismo Preciado, (2006) manifiesta que el concepto de competencia dentro del plano de los recursos humanos sirve para destacar la buena preparación, los conocimientos y las habilidades de una persona como resultado del aprendizaje necesario para desempeñar una función.

En la misma vertiente, en el teletrabajo, se requieren ciertas competencias en concreto para poder desempeñar las labores que esta modalidad demanda. Martín, (2018) fórmula que “una persona es competente para teletrabajar cuando tiene un conjunto de habilidades que requiere la modalidad de trabajo a distancia, habilidades que se adquieren a través de la formación y/o de la experiencia laboral”. Además, él mismo afirma que las competencias necesarias para este régimen laboral se dividen en tres grandes grupos: Competencias tecnológicas, de organización y de comunicación no presencial.

5.1 MODELOS POR COMPETENCIAS

En este punto resulta indispensable identificar las aptitudes o habilidades que poseen los empleados dentro de una organización, para así alinearlos de acuerdo con los respectivos objetivos estratégicos que una empresa posee, de manera que, al gestionar adecuadamente el capital humano, se puede obtener una ventaja competitiva dentro de cualquier organización

Jiménez, (2013) manifiesta que, pese a que el teletrabajo es un modelo por competencia en sí, dentro de él se pueden encontrar 3 modelos:

- Modelos de core competencias: Se puede denominar como una idea de centrar la actividad de negocio en una competencia o habilidad en particular para así gestionar a las personas y a la organización en base a ese principio, consiguiendo tener una ventaja competitiva en el mercado.
- Modelos de cualidades corporativas: Se caracterizan por recoger aquellas peculiaridades que la empresa quiere optimizar, la meta a alcanzar sería potenciar los rasgos que caracterizan a las personas exitosas. En contrapartida, el inconveniente que posee este modelo es que suele ser muy estructurado lo que provoca que la posibilidad de cambio sea menor.
- Modelos conductuales: Mediante este modelo se gestionan a las personas en conjunto o individualmente en base a las aptitudes, sean psicológicas, físicas, cognitivas o comportamentales, para posteriormente analizarlas. En este régimen laboral es importante para el empleado poseer unas capacidades específicas que le puedan permitir trabajar sin complicación y que le permitan adaptarse fácilmente a las exigencias que su cargo conlleve. Por consiguiente, facultades como lo son la autonomía, la planificación, la adaptabilidad, el control emocional, entre otras, son cruciales.

6. METODOLOGÍA

El planteamiento de la investigación es cualitativo el cual consistirá en una recolección de datos a través de la realización de un muestreo por medio de la aplicación de una serie de encuestas medidas bajo la escala Likert para lograr establecer un patrón de comportamiento

8

que permita comprobar o refutar la hipótesis planteada. Este tipo de investigación será manejada mediante el alcance descriptivo el cual permitirá, describir y analizar a detalle la percepción que tienen los trabajadores en general frente a la modalidad del teletrabajo buscando realizar una caracterización de los participantes, al mismo tiempo, identificar los aspectos positivos y negativos asociados al teletrabajo al igual que lograr determinar el nivel de aceptación de la modalidad de teletrabajo.

Todo lo anterior basado en destacadas fuentes de información que facultan a la investigación en los temas a tratar para generar resultados pertinentes de acuerdo a lo estudiado. En primera instancia se tuvieron en cuenta fuentes primarias como las personas en edad productiva de Bucaramanga y su área metropolitana, como fuente principal de indagación, y en segunda instancia fuentes secundarias sobre teletrabajo, datos obtenidos del MinTrabajo, bases de datos, artículos científicos, libros indexados y demás productos de investigación relacionados con la percepción, la aplicación o los efectos de esta modalidad.

Los datos relacionados a continuación fueron obtenidos a partir de la información de la Alcaldía de Bucaramanga y de su área metropolitana en el informe titulado: “Alcaldía de Bucaramanga, secretaria de salud y ambiente (2018), publicados en la plataforma del observatorio metropolitano.

Tabla 1: Habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana

Municipio	Cantidad de habitantes
Bucaramanga	528.610
Floridablanca	266.617
Piedecuesta	159.706
Girón	195.499

Tabla 2: Habitantes en edad productiva de Bucaramanga y su área metropolitana

9

Municipio	Cantidad de habitantes en edad productiva (18-60)	Muestra
Bucaramanga	311.514	125
Floridablanca	158.333	64
Piedecuesta	92.502	37
Girón	113.408	46
Total:	675.757	272

A partir de los datos obtenidos se realizará un muestreo estratificado con un nivel de confianza del 90%, un intervalo de confianza del 5% y una proporción de los individuos de un 50%. Exponiendo que la muestra total de personas a encuestar es de 272 (125 de Bucaramanga, 64 de Floridablanca, 37 de Piedecuesta y 46 de Girón).

7. CONCLUSIONES

Por medio de la investigación se espera obtener unos datos concretos y significativos sobre las percepciones de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana para analizar cuáles es su nivel de aceptación frente a esta modalidad de trabajo y conocer cuáles son los factores influyentes en las respuestas obtenidas con el objetivo de que permitan ser una fuente de información útil para usuarios o empresas que estén interesados en obtener conocimiento sobre teletrabajo. Además de clasificar cuáles son los aspectos positivos y negativos dentro de este modo de trabajar para facilitar la implementación de futuros proyectos enfocados en la ejecución del teletrabajo. Finalmente se busca ayudar a las organizaciones a identificar y solucionar retos que se enfrentan día a día en el entorno laboral.

8. Referencias

- Alles, M. A. (2006). *Selección por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=Vsmq568qZ7sC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Alzate, O. T., & García, J. G. (2018). Actas de la multiconferencia internacional LACCEI para ingeniería, educación y tecnología. *multiconferencia internacional LACCEI para ingeniería, educación y tecnología* (pág. 5). Lima: Consorcio latinoamericano y del Caribe de instituciones de ingeniería.
- Carciner, M. P., Vela, M., Martínez, A., & Pérez, M. (2003). Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. *Boletín económico de ICE*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=293922>
- Chirinos, E., & Panta, A. (2014). Potencial del teletrabajo en la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. *Repositorio de tesis USAT*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/112/1/TL_ChirinosAitaElsa_PantaEscurraAngel.a.pdf
- Consejo de trabajo, económico y social de Cataluña. (2013). *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Barcelona, España: UOC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/56596>
- Duque, A., & Villamizar, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Jimenez, A. (2013). *Competencias*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/62824>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid, España: Ministerio de Educación de España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/49474>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid, España: Ministerio de educación de España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/49474>
- Ministerio de trabajo. (2018). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajador/teletrabajo-politica-publica-teletrabajo?inheritRedirect=true>
- Nilles, J. (1977). *El teletrabajo*. Krieger Pub CO.
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. México: Publicaciones Cruz O.S.A. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=47aiKacwZrUC&pg=RA1-PA21&dq=competencias+laborales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib5bqLYaXqAhVBIOAKHdMvB-MQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=competencias%20laborales&f=false>
- Rodríguez, D., Rojas, J., Cantillo, M., Sarmiento, J., Muleth, L., & Parra, L. (2016). Percepción sobre la implementación del teletrabajo en helados Gourmet Popsy. *Repositorio Universidad Piloto de Colombia*. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3026?show=full>
- Selma, J. (2014). El teletrabajo, ¿Una solución? *Universistas Miguel Hernández Elche*. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesus.pdf>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100149&lang=es

Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lang=es

WPS Office

Apéndice D. Mejoramiento del proceso talento humano de la empresa Elite Bakery**MEJORAMIENTO DEL PROCESO TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
ELITE BAKERY****Autores:**

Janncy Tatiana Dueñas-Mora¹
María Camila Nieto-Vega²
Sebastián García-Méndez³

Resumen:

Elite Bakery es una organización perteneciente al sector alimentos en Colombia, la cual fue fundada en el año 2020 con una gran proyección, considerando los datos publicados por la Revista la Barra (2018), la cual precisa que en dicho momento existían más de 25 mil panaderías y pastelerías, las cuales conjuntamente registraban ventas de más de 3 billones de pesos, siendo esto un factor de gran representatividad en temáticas en torno al mercado laboral. En este sentido, se reconoció la necesidad de realizar un plan de mejoramiento en el área de talento humano, con el fin de vislumbrar el fortalecimiento del principal activo intangible de las compañías, por consiguiente, se desarrollaron acciones a saber, diagnóstico, priorización de variables estratégicas por medio del software Miro, MAC y formulación de acciones estratégicas de intervención. Los resultados permitieron identificar que el desempeño constante de los trabajadores genera en alto grado una disminución de la variabilidad de los procesos, por lo tanto, se logró impactar positivamente el posicionamiento en los nichos de mercado.

Palabras clave:

Talento humano, Mejora continua, Modelamiento empresarial.

¹ Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible, Universidad Santo Tomás (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: janncytatiana.duenas@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8341-2224>

² Administradora de Empresas (c). Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga. Semillero de investigación: Capital intangible, Universidad Santo Tomás (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: mariacamila.nieto@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3759-2535>

³ Doctorando en Ciencias de la Educación. Líder del semillero de investigación: Capital Intangible. Profesor de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga (Colombia): Dirección: Cra. 27 N° 180 - 395, PBX: 6985858. Correo electrónico institucional: sebastian.garcia@ustabuca.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6077-0248>.

Apéndice E. *Póster teletrabajo*



VII Encuentro de Investigación

Percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad de teletrabajo.

Información del semillero o grupo de investigación

SEMILLERO CAPITAL INTANGIBLE

Objetivo general del Semillero: Identificar y evaluar el contexto empresarial y las prácticas llevadas a cabo en el área de talento humano de las empresas ubicadas en Bucaramanga y su área metropolitana que afectan a dicha población.

Problema a resolver

El teletrabajo Según Contreras y Rojas (2015) es una forma tangible de sostenibilidad, puesto que permite la creación de empleos de manera virtual y remota para personas discapacitadas, personas en áreas lejanas o padres de familia que quieran compartir más tiempo con sus hijos. Gracias al auge de las telecomunicaciones, en Colombia esta modalidad ha tomado una inclinación creciente al pasar de los años, por consiguiente, es indispensable observar los beneficios que esta herramienta le proporciona a los trabajadores. En términos académicos, para la investigación es relevante indagar cuáles son las opiniones de las personas frente a este modo de laborar, teniendo en cuenta múltiples factores como los horarios, el uso de las TIC, la autonomía, la carga laboral, entre otros: factores que puedan alterar su respuesta. De esta manera este conocimiento será de gran ayuda para individuos que quieran informarse sobre esta práctica, así de este modo podrán decidir si les gustaría empezar a trabajar con esta modalidad asumiendo las responsabilidades que lleva consigo, de igual forma la investigación les permitirá a las empresas conocer las ventajas y desventajas de este régimen laboral y por lo tanto podrán tomar decisiones asertivas frente a esta metodología.

Objetivo General

Analizar la percepción de los habitantes de Bucaramanga sobre la modalidad de teletrabajo.

Definición del Problema



(Nilles, 1973)



Alles, (2006) Preciado, (2006) Martín, (2018)

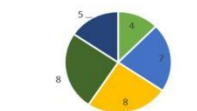
Metodología empleada



(Hernández Sampieri, 2014)

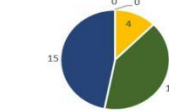
Resultados esperados

¿Tiene conocimiento de las diferentes modalidades de teletrabajo?



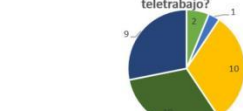
- totalmente en desacuerdo ■ desacuerdo
- Neutral ■ De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Cree poseer competencias laborales para desarrollar el teletrabajo?



■ Totalmente en desacuerdo ■ Desacuerdo
■ Neutral ■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

¿Se encuentra de acuerdo en laborar en la modalidad del teletrabajo?



■ Totalmente en desacuerdo ■ Desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Principales referentes bibliográficos

- Alles, M. A. (2006). Selección por competencias. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Cárterras, O. E., & Rojas, I. R. (2015). Teletrabajo y Sostenibilidad Empresarial. Una reflexión desde la gestión del talento humano en Colombia. *El Sevier*, 77
- Hernandez, Sampieri (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Punta Santa Fe.
- Martín, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico. Madrid, España: Ministerio de educación de España.
- Nilles, J. (1973). El teletrabajo. Krieger Pub CO.
- Preciado, A. (2006). Modelo de evaluación por competencias laborales. México: Publicaciones Cruz O.S.A

Apéndice F. *Mejoramiento del proceso de talento humano en la empresa llamada Elite Bakery*

https://mailustabucaedu-my.sharepoint.com/personal/janncytatiana_duenas_ustabuca_edu_co/_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjanncytatiana%5Fduenas%5Fustabuca%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FInShot%5F20211201%5F214417013%2Emp4&ct=1709066243053&or=OWA%2DNT&cid=0ac3f714%2D7538%2D80a0%2D98cf%2Dfc26c6080504&ga=1&referrer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview