

**TÍTULO: El impacto del entorno laboral en los empleados administrativos
en la industria retail después de la pandemia en Bogotá¹**

**The impact of the work environment on administrative employees
in the retail industry after the pandemic in Bogotá**

Autor: Camila Fonnegra Aguilera

Programa de Administración de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

Correo electrónico: cfonnegra@unbosque.edu.co

Director(a)

Marcela Góngora Botero

¹ Trabajo de grado para obtener el Título de Administrador de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá. 2021

Resumen

En este estudio buscamos entender qué motiva a los trabajadores del área administrativa de una empresa de retail ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia a querer continuar trabajando en la modalidad de teletrabajo cuando ya se puede regresar al trabajo presencial, para esto entrevistamos a diferentes trabajadores del área administrativa tomando en cuenta variables como la ergonomía de los puestos de trabajo, la seguridad en Bogotá, la situación actual del Covid-19, la movilidad y las tecnologías de la información y comunicación. Basados en los resultados pudimos concluir que los trabajadores todavía no se sienten seguros de volver a la presencialidad.

Palabras clave: Ergonomía, Tics, Covid-19, riesgo, Teletrabajo, transporte, Motivación, Retail.

Abstract

In this study we seek to understand what motivates employees in the administrative area of a retail company located in the city of Bogotá, Colombia to want to continue working in the telework mode when they can return to the office, for this study we interviewed different workers of the administrative area taking into account variables such as the ergonomics, security in Bogotá, the current situation of Covid-19, mobility and information and communication technologies. Based on the results, we were able to conclude that workers still do not feel confident about returning to the office yet.

Keywords: Ergonomics, Tics, Covid-19, risk, Telework, transport, Motivation, Retail.



Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	6
Pregunta de investigación	6
Propósito	6
Objetivos	7
Justificación	7
<i>Revisión de Literatura</i>	9
Antecedentes	9
Marco teórico	13
1. Tecnologías de la información y la comunicación	15
2. Diseño de puestos de trabajo	16
3. Aspectos sobre Seguridad	17
Bioseguridad Covid-19	17
Seguridad en Bogotá	17
4. Movilidad	18
<i>Método</i>	18
<i>Resultados</i>	21
1. Tecnologías de la información y comunicaciones	24
2. Diseño de los puestos de trabajo	25
3. Aspectos de Seguridad	26
Bio Seguridad	27
Seguridad en Bogotá	27
4. Movilidad	27
<i>Discusión</i>	28
<i>Conclusiones</i>	32
<i>Referencias</i>	34
<i>Anexos</i>	37
Preguntas entrevistas	37



Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama de relaciones	21
Figura 2 Ventajas del Trabajo en Casa	23
Figura 3 Desventajas del Trabajo en Oficina	24
Figura 4 Tipo de Puesto de Trabajo	25
Figura 5 Lugar de trabajo	26
Figura 6 Espacio del Trabajador	26
Figura 7 Horas de Trabajo por día	28
Figura 8 Pirámide de Maslow, Motivación Trabajo en Casa	30



Lista de Tablas

Tabla 1 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo	22
Tabla 2 Matriz de Riesgo Covid 19 y seguridad en Bogotá	31

Introducción

En este estudio se abordaron temas relacionados con el ambiente y la forma de trabajo de las personas en su entorno laboral después de la pandemia, se estudiará el impacto que tiene respecto de la productividad el área administrativa de una empresa de retail ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia tomando en cuenta variables como la comunicación, concentración, ahorro, tiempo, rendimiento y seguridad de los empleados.

Esta es una investigación cualitativa desarrollada mediante entrevistas a diferentes empleados administrativos de una empresa de retail ubicada en la ciudad de Bogotá. En este estudio se analizará el ambiente laboral del teletrabajo respecto del trabajo presencial, teniendo en cuenta que este estudio se aplicará a personas que llevan más de un año en la modalidad de teletrabajo. Con este estudio, no se busca generalizar entre todos los empleados del área administrativa, sino establecer cuál es la percepción del grupo de estudio, sobre su desempeño en la modalidad de teletrabajo, sin extrapolar los resultados obtenidos.

Pregunta de investigación

¿Qué motiva a los trabajadores del área administrativa de una empresa de retail a continuar con la modalidad de teletrabajo, cuando ya se puede regresar al trabajo presencial?

Propósito

El propósito de este estudio cualitativo de tipo fenomenológico es establecer cuáles son los aspectos que motivan a que los empleados que desarrollan sus actividades en las áreas administrativas sientan reticencia a regresar a sus sitios de trabajo y entender si prefieren seguir desempeñando sus labores desde sus

hogares en modalidad de teletrabajo. El estudio se desarrolló en la ciudad de Bogotá en el segundo semestre del 2021, después de la reactivación económica y el levantamiento de las medidas de contingencia a raíz de la pandemia del coronavirus; en un grupo de diez ejecutivos que laboran en la misma compañía, mediante entrevistas a cada uno de ellos.

Por medio de este estudio queremos entender si los cargos a nivel administrativo prefieren el teletrabajo a la presencialidad y cuáles son los motivos principales que los lleva a preferir esta modalidad.

Objetivos

Objetivo general

El objetivo general de esta investigación es comprender las percepciones que tienen los trabajadores en cargos a nivel administrativo con respecto al teletrabajo, con el fin de establecer si prefieren la modalidad de teletrabajo o el trabajo en oficina.

Objetivos específicos:

- establecer cuáles son las ventajas del teletrabajo.
- Analizar del entorno de teletrabajo comparándolo con el entorno de oficina en Colombia.
- Comprender cómo los trabajadores administrativos se organizan y manejan su trabajo desde casa.

Justificación

La modalidad de teletrabajo, tuvo un gran impulso en los años 2020 y 2021 debido a las medidas de contingencia que aplicó el Gobierno Nacional en Colombia, y las empresas no tuvieron más opción que adaptarse para continuar desarrollando sus actividades comerciales; así mismo, los empleados organizaron

sus puestos de trabajo en sus hogares, muchos, compartiendo su espacio de trabajo con su familia y teniendo que crear una nueva rutina. Las empresas se encargaron de dotar a sus empleados para que pudieran cumplir sus funciones en su totalidad. Esta investigación podrá ser aplicada a otras empresas que quieran potenciar el desarrollo de sus empleados en esta modalidad.

El teletrabajo beneficia a las empresas de forma directa ya que promueve el aumento de productividad en los trabajadores, genera una reducción en los costos fijos y operacionales como planta física, mantenimiento, y servicios públicos. La modalidad de teletrabajo también ayuda a promover la inclusión social, facilitando la contratación de personas que padecen de algún tipo de limitación, también aporta al mejoramiento de la movilidad en la ciudad y ayuda a reducir los índices de contaminación. (Mintic, 2021)

La modalidad de teletrabajo ofrece una relación beneficiosa para el trabajador trayendo beneficios como el aumento de la formalización laboral, y mejor aprovechamiento del tiempo, ya que tienen más tiempo para compartir en familia y para hacer las funciones laborales con mayor dedicación. Esto conlleva a una mejora en la calidad de vida de la clase trabajadora, sin necesidad de poner en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores. (Jaramillo. H, 2018) En este estudio buscamos comprender cómo se sienten los empleados del área administrativa de la empresa respecto de su ambiente de trabajo, por lo cual es importante estudiar las características del teletrabajo y del trabajo en la oficina. Estudiaremos los diferentes tipos de comunicación interna que tiene la empresa, los distintas formas de teletrabajo que utilizan los empleados y la satisfacción dentro de la empresa por medio de entrevistas con el fin de entender por qué prefieren seguir desempeñando sus funciones desde su hogar, en lugar de regresar a su sitio de trabajo. Con este estudio buscamos aportar conocimiento sobre el teletrabajo y el cambio al trabajo presencial, estudiando cómo se sienten los empleados respecto de estos cambios y de qué forma se sentirían más

cómodos y satisfechos para así poder ser más productivos y generar mejores resultados en el trabajo.

Este estudio beneficia a las empresas, ya que pueden conocer las necesidades y motivaciones de los trabajadores en modalidad de teletrabajo, con esto pueden crear políticas o un ambiente de trabajo adecuado para todos sus trabajadores, así mejorando la productividad de sus equipos. Los trabajadores se ven beneficiados también, ya que si las empresas entienden las motivaciones y criterios que tienen con respecto al teletrabajo, pueden adoptar esta modalidad permanentemente asegurando la salud y calidad de vida de sus empleados.

En la guía práctica del teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella, la Organización Internacional del Trabajo, menciona que;

“El paso a una fuerza laboral totalmente flexible ha sido una necesidad provocada por la pandemia de COVID-19, pero solo acelera lo que hemos creído durante mucho tiempo: la flexibilidad total es la extensión natural de la adopción de la diversidad en todas sus facetas. Equilibrar la aparente libertad de la flexibilidad de la fuerza laboral con la necesidad de mejorar la productividad -no solo mantenerla- es el verdadero desafío para los líderes de cualquier empresa contemporánea en 2020 y más allá.” - Blair Vernon, director ejecutivo de empresa de servicios financieros, Nueva Zelanda. (OIT, 2020. p.4)

Revisión de Literatura

Antecedentes

Con la llegada de la pandemia las empresas han tenido que adaptarse para poder seguir con sus labores, asegurando el bienestar de los empleados y evitando la propagación del virus Covid-19, la mayoría de las empresas tuvieron

que recurrir al teletrabajo de forma casi inmediata. En Colombia, la Ley 1221 de 2008 define el teletrabajo como "una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC - para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)

Según el artículo 2 de la ley 1221 de 2008, en Colombia existen tres tipos de teletrabajo:

“Autónomos: aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, que puede ser una pequeña oficina o un local comercial. Incluye a las personas que siempre trabajan fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

Móviles: aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

Suplementarios: son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.” (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)

El estudio se desarrolló con teletrabajadores autónomos, dado que utilizan su domicilio o espacio personal para adelantar sus funciones laborales utilizando herramientas digitales.

Según un estudio de los estudiantes de la universidad Javeriana en Bogotá, basado en el teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad de los trabajadores, vemos que

“La pandemia ha obligado a las empresas a acelerar la implementación sobre la salud y la ergonomía física, cognitiva y organizacional de los trabajadores. Los autores en los que se basó este estudio mencionan principalmente dos aspectos, que repercuten en el teletrabajo: El primero, a nivel cognitivo, dónde se analizan los problemas relacionados con la Salud Mental del empleado; el segundo, a nivel físico, donde se estudia la postura y las consecuencias anatómicas y musculares que lleva a mediano y largo plazo.” (Forero L. Rodríguez, P. Ruiz, L. Saavedra, L. Palencia, F. Abril, 2021)

En su estudio los autores mencionan que dado a que la pandemia hizo que las empresas acelerarán la implementación del teletrabajo, esto generó una falta de regulaciones y control sobre la salud mental y física de los empleados. Resaltan que para garantizar una implantación adecuada es indispensable hacer un acompañamiento constante al trabajador, garantizando que sean productivos sin dejar de lado los riesgos físicos y cognitivos que puede traer esta modalidad de trabajo. (Forero L. Rodríguez, P. Ruiz, L. Saavedra, L. Palencia, F. Abril, 2021)

“Las investigaciones sobre el teletrabajo han demostrado repetidamente que los empleados que trabajan desde el hogar tienden a trabajar más horas que cuando están trabajando en los locales del empleador.” (OIT, 2020) Según la Organización internacional de trabajo, esto se da porque el tiempo para transportarse del hogar a la oficina es utilizado para adelantar trabajo, también influye el cambio en la rutina y a la desaparición de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal. (OIT, 2020). Muchos trabajadores han tenido que organizar su día para hacer tareas de la casa y simultáneamente cumplir con sus tareas laborales, lo cual hace que tengan que buscar tiempo adicional en su día. La OIT menciona que puede que los trabajadores comiencen a trabajar muy temprano o extiendan su trabajo hasta tarde en la noche. También puede que dividan la jornada laboral en segmentos más pequeños, para el cuidado de los niños, las tareas domésticas, la educación en el hogar, etc.

El equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral puede llegar a causar conflictos, el equilibrio se puede lograr cuando el trabajador cumple de forma simultánea sus responsabilidades laborales y su rol como parte de la familia. (Arrieta, M. Ibarra, L. Pizarro, I. Quinteros, P. 2020). Esto puede generar estrés en las personas, ya que la presión de tener que cumplir con dos roles simultáneamente puede llegar a ser conflictivo, generando cambios de ánimo, afectando el rendimiento en el trabajo y el orden de la persona en general. Los autores mencionan que el equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y el dedicado a la vida personal, consiste en la programación flexible del tiempo de trabajo, la cual puede beneficiar al trabajador al permitirle conciliar mejor estos dos ámbitos de la vida. (Arrieta, M. Ibarra, L. Pizarro, I. Quinteros, P. 2020).

La guía práctica del teletrabajo de la Organización Internacional del Trabajo menciona una investigación específica basada en las horas de trabajo de los empleados que trabajan desde su casa debido a la pandemia, demuestra que los teletrabajadores por lo general están haciendo horas extras: “el 38% de los encuestados dijo que es más probable que trabajen más horas (McCulley, 2020). Uno de cada cuatro trabajadores (27%) que trabaja desde su casa como resultado de la pandemia, afirma que utiliza su tiempo libre para satisfacer las exigencias del trabajo (Eurofound, 2020)”, (OIT, 2020). La investigación también señala que los empleados pasan mucho más tiempo en reuniones, dada la distancia en los equipos de trabajo.

Basados en un estudio que busca entender si el teletrabajo es una motivación para los millennials, por medio de 200 millennials encuestados en el año 2020, menciona que “se comprobó que el teletrabajo es una motivación para los millennials, y que estos priorizan la satisfacción de las necesidades de crecimiento asociadas a las características de esta modalidad: El uso intensivo del manejo de TICS, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, la flexibilidad horaria y el trabajo por objetivos”(Arrieta, M. Ibarra, L. Pizarro, I. Quinteros, P. 2020), lo cual nos da a entender la percepción de los millennials, los cuales prefieren el teletrabajo ya

que tienen un manejo avanzado de tecnología, tienen la oportunidad de manejar su propio tiempo y les da la oportunidad de enfocarse en sus objetivos personales y laborales.

En este estudio utilizaremos la pirámide de Maslow, formulada por Abraham Maslow que fue un psicólogo humanista, la pirámide consiste en la jerarquización de las necesidades de las personas con base al bienestar generado. La pirámide cuenta con cinco niveles, el primero consiste en las necesidades fisiológicas, el segundo nivel consiste en las necesidades de seguridad y protección, el tercer nivel consiste en la necesidad de afiliación, el cuarto nivel representa las necesidades de reconocimiento y por último, el quinto nivel consiste en la necesidad de autorrealización. para este estudio presentaremos una pirámide de Maslow enfocada en la motivación de los trabajadores, ya que las empresas que conocen las necesidades de sus trabajadores tienden a tener un mayor rendimiento. (Universidad Americana de Europa, 2020)

Encontramos una tendencia en artículos basados en la ergonomía de los puestos de trabajo, efectos físicos y psicológicos del teletrabajo y definiciones y normativas del teletrabajo donde existe un vacío ya que en Colombia se basa en la Ley 1221 de 2008, donde es necesario adaptar la ley a las circunstancias actuales. Existe un estudio similar donde se busca entender si el teletrabajo es una motivación para los millennials, donde concluyen que prefieren trabajar desde la casa.

Marco teórico

La pandemia del COVID - 19 trajo consigo medidas de aislamiento y distanciamiento social impuestas por el Gobierno Nacional con el fin de evitar la mayor cantidad de contagios posibles. Debido a esta nueva condición las

empresas se vieron obligadas a cambiar sus rutinas de trabajo buscando mantener sus ritmos de productividad. La mayoría de las empresas tuvieron que adoptar el teletrabajo como recurso; para tal efecto, los trabajadores tuvieron que organizar sus puestos de trabajo desde la casa y modificar el estilo de vida y hábitos a los que estaba acostumbrado en las anteriores condiciones. Aunque, debido a las situaciones descritas, se evidenció un aumento exponencial de teletrabajadores alrededor del mundo, cabe aclarar que esta es una práctica laboral que se remonta a la década de los setenta, cuando fue usada por algunos países para amortiguar el impacto socioeconómico generado por la crisis de la época (Carrasco, R. 2021).

En el teletrabajo es importante el liderazgo y las adaptaciones que se necesitan para sobrellevar situaciones desconocidas y retadoras, ya que el contexto laboral cambio donde ya no hay un entorno de competencia sino por un entorno más humano, involucrando factores como la familia (Torner, 2020), es importante contar con un buen líder para el buen funcionamiento del equipo en modalidad de teletrabajo.

Según la definición brindada por la Organización Internacional del Trabajo (2016), el teletrabajo es aquella actividad laboral en donde el teletrabajador desempeña sus responsabilidades desde fuera de las instalaciones de la organización a la que pertenece, además, se apoya en la utilización de sistemas de tecnología y comunicación (Tics) y distintas plataformas digitales que permiten un completo procesamiento de big data.

El teletrabajo se ha convertido en una oportunidad para aquellas personas que tienen algún tipo de limitación física que no les permite transportarse a su sitio de trabajo, ya que les brinda la oportunidad de desempeñarse laboralmente sin desplazarse; asimismo otra ventaja que supone el trabajo a distancia es en cuanto a lo económico, tanto corporaciones como trabajadores tendrán una disminución de gastos en mantenimiento/funcionamiento de infraestructura y transporte de

personal, respectivamente. Del mismo modo es necesario advertir de las posibles consecuencias negativas derivadas del teletrabajo, como lo son aumentos en jornadas laborales, sean impuestos por un tercero o por el mismo trabajador, así como la disminución de habilidades sociales debido a la debilidad o inexistencia de vínculos con otros compañeros dentro de la corporación (Castro, P., Galarza, I. 2021).

A pesar de las incógnitas que aún rodean la práctica del teletrabajo, al día de hoy, con la apertura económica, muchas empresas están volviendo a la modalidad de trabajo presencial, pero muchas otras han decidido adoptar el teletrabajo de manera permanente.

1. Tecnologías de la información y la comunicación

El teletrabajo funciona gracias a las TICS, en Colombia se definen como

“las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (Art. 6 Ley 1341 de 2009).”

Son los medios o herramientas que permiten buscar, recuperar, almacenar, crear, acceder y difundir información. Entre estos están los computadores, el software, los teléfonos celulares, las bases de datos y el Internet. Estas herramientas son indispensables para el funcionamiento y la sincronización del trabajo a distancia.

Las TIC benefician a las empresas ya que les permite su mejora continua en procesos internos y externos; hacen efectiva la comunicación entre los trabajadores y clientes, facilita ofrecer los servicios accediendo a nuevos mercados utilizando varios canales de comunicación y publicidad, con esto los

procesos de toma de decisiones pueden hacerse más rápidos y con menor margen de error, ya que disponen con información en tiempo real. Las empresas también se ven beneficiadas ya que la utilización de estas herramientas permite una reducción de costos al automatizar procesos y tareas. (Software Desol, s,f)

2. Diseño de puestos de trabajo

Al trabajar desde casa las personas deben diseñar su puesto de trabajo, la ergonomía es muy importante ya que tiene en cuenta la seguridad, comodidad y salud de los empleados.

Un mal diseño de puestos de trabajo puede generar incomodidades y problemas en la salud tanto como trastornos músculo esqueléticos los cuales afectan cuello, espalda, brazos y manos. Es muy común que los empleados tengan problemas visuales que se manifiestan como irritaciones oculares, ojos enrojecidos o visión borrosa. También pueden padecer fatiga mental ya que esto se debe a volúmenes de trabajo, repetición de tareas e ineficiente organización del trabajo. (IMF Smart Education, 2020)

- Entre los requerimientos de un puesto de trabajo ergonómico se encuentran los enumerados a continuación, establecidos por (IMF Smart Education, 2020) El asiento debe proporcionar un apoyo para la columna vertebral y la zona lumbar.
 - La altura del asiento y del respaldo serán ajustables por separado.
 - La profundidad del asiento debe estar entre 40 y 42 cm.
 - El ángulo del asiento debe ser ajustable.
 - El asiento debe estar tapizado con material transpirable y ser antideslizante.
 - Los apoyabrazos del asiento deben brindar apoyo y sostener los brazos de manera uniforme.
 - La pantalla deberá ser orientable e inclinable.

- La pantalla no deberá tener reflejos ni reverberaciones
- El teclado deberá ser inclinable e independiente de la pantalla
- Se deben evitar las mesas reflectivas.
- Se debe utilizar luz natural o cálida.

3. Aspectos sobre Seguridad

Bioseguridad Covid-19

En el momento de volver a la oficina hay que tomar en cuenta los factores de riesgo para los trabajadores, entre estos, el contagio del covid-19, los robos en Bogotá y el tiempo destinado a desplazarse y los medios de transporte.

El covid-19 cambió la forma de trabajo para siempre. El país está pasando por una reactivación económica, muchas empresas decidieron volver a implementar el trabajo en oficina por días o de forma permanente. En Colombia la curva de casos positivos de covid-19 ha disminuido sustancialmente desde el mes de agosto del 2021; de todas maneras el virus sigue presente, por lo que las empresas deben tomar en cuenta las recomendaciones de bioseguridad para que el lugar de trabajo sea seguro, por medio de la adopción de medidas de limpieza y desinfección, la promoción de medidas de higiene personal, la provisión de equipos de protección a los trabajadores, considerar los diferentes factores de riesgo psicológicos, y actualizar las medidas de prevención y control en la empresa. (OIT, 2020)

Seguridad en Bogotá

Según las cifras de la Secretaría de Seguridad, en la capital la inseguridad ha aumentado sustancialmente con respecto al 2020: El hurto a personas aumentó un 19,7%, el homicidio un 14,9 %, el hurto de celulares un 16,7 % y el hurto de motocicletas un 42,2%. (Concejo de Bogotá, 2021) Esto genera miedo de salir a la calle por parte de los capitalinos, según el periódico digital Infobae, la percepción de inseguridad en Bogotá está en un 96%, donde el 96% de los encuestados

asegura que la inseguridad ha aumentado y solo un 15% considera que la ciudad va por buen camino. Los casos de robo con arma de fuego han aumentado entre enero y agosto del 2021 se incautaron 1.158 armas de fuego y los casos de intolerancia aumentaron un 65%. (Infobae, 2021)

4. Movilidad

Bogotá es una ciudad muy extensa, con un problema de movilidad por el exceso de vehículos y la falta de vías. Según las estadísticas de Moovit vemos que en Bogotá el promedio de tiempo que las personas dedican a desplazarse en transporte público es de 64 minutos, y el 65% de los usuarios dedican un promedio de dos horas diarias en desplazamiento urbano. Los usuarios de transporte público esperan en promedio 19 minutos a que llegue su bus y un 34% espera más de 20 minutos. En promedio en Bogotá las personas recorren una distancia diaria de 7,9 km y el 44% de los usuarios hace más de un transbordo por trayecto. Esto nos muestra que las personas deben estar dispuestas a dedicar aproximadamente dos horas diarias para ir y volver de la oficina. (Moovit app, 2021).

Método

La investigación es de tipo cualitativo, fue desarrollada mediante un enfoque inductivo, en donde a partir de la comprensión de los hechos particulares expresados por los sujetos participantes en el estudio se identifican los principales factores que puedan llevar a que estas personas tengan reticencia a regresar a la presencialidad o no en el contexto de la pandemia del Covid-19. Se puede afirmar que la información recolectada es legítima y fiable, para el grupo de estudio, el cual está conformado por miembros de una misma organización y mismo

departamento, no se pretende ser generalista, ni tener el alcance de un enfoque cuantitativo.

Cumple con los criterios de una enfoque inductivo en donde de acuerdo con Quevedo (2002) p. 8 en su artículo Introducción a la metodología de investigación cualitativa establece.

1. La investigación cualitativa es inductiva: Así, los investigadores:
 - Comprenden y desarrollan conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas.
 - Siguen un diseño de investigación flexible
 - Comienzan un estudio con interrogantes vagamente formulados

2. Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística:
 - Las personas, los contextos o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo
 - Estudia a las personas en el contexto de su pasado y en las situaciones en las que se hallan.

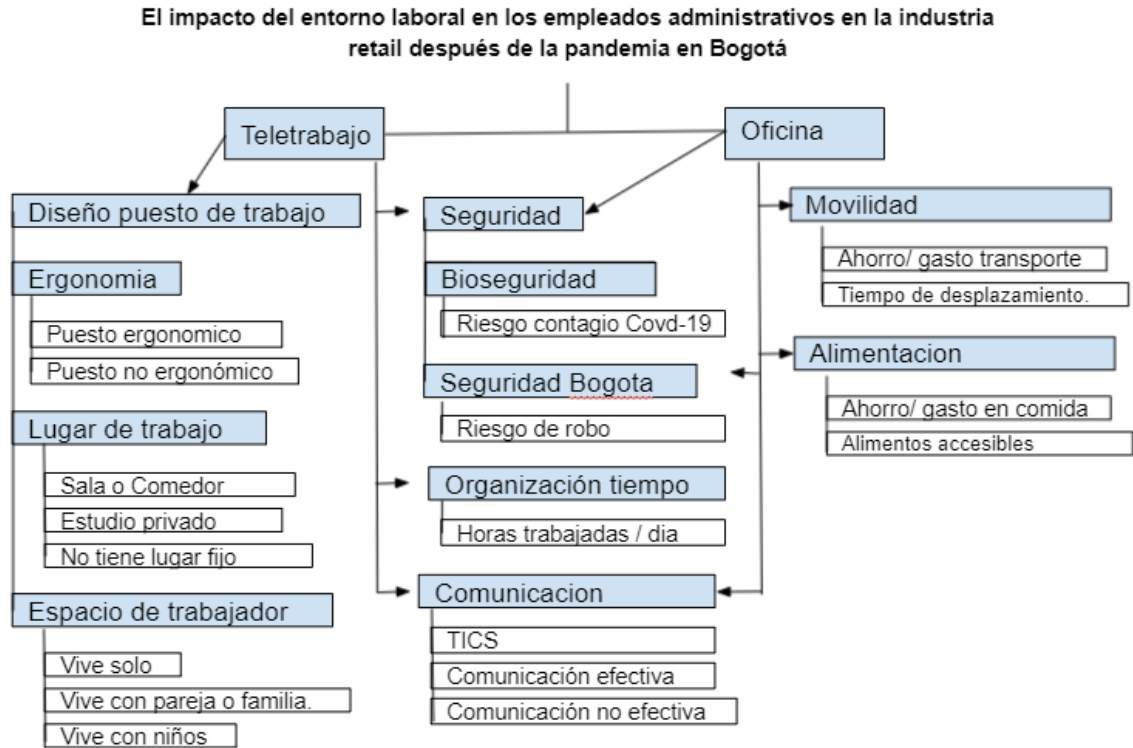
3. Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio:
 - Interactúan con los informantes de un modo natural. Aunque no pueden eliminar su influencia en las personas que estudian, tratan de controlarla y reducirla al mínimo. En la observación tratan de no interferir en la estructura; en las entrevistas en profundidad, siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. (Castaño Garrido & Quecedo Lecanda, 2002)

Para las entrevistas se presentó una muestra autoseleccionada, ya que cinco mujeres y cinco hombres entre los 21 a los 40 años accedieron de forma individual y voluntaria al estudio. Los diez participantes hacen parte del área administrativa de una empresa de retail ubicada en Bogotá, Colombia. Los entrevistados se encuentran en diferentes equipos y sub áreas con diferentes jefes directos, lo cual hace que la muestra tenga una población heterogénea. Entre el grupo de entrevistados se encuentra trabajadores del el área legal, de compras, logística, tecnología, categoría, recursos humanos y practicantes del área de importados.

Para las entrevistas los participantes voluntarios debían cumplir con los requisitos de trabajar en el area administrativa de una empresa de retail ubicada en Bogotá, Colombia en modalidad de teletrabajo. A los participantes se les presento una entrevista donde se le pregunta sobre percepción con relación al teletrabajo, esto por medio de seis preguntas donde primero se tomaron los datos generales, edad, género y cargo, se le pidió a los voluntarios que describieran su espacio de trabajo y si consideran que es ergonómicamente adecuado o no, también se les pregunto con cuantas personas conviven con ellos y quienes son, se les pidió que compartieran su horario de trabajo en la casa, tres razones positivas de trabajar en casa y tres razones negativas para no volver a la oficina presencial, por último se les pregunto si sentían que la comunicación y el trabajo en equipo desde la modalidad es efectiva o no.

Con los resultados de las entrevistas se creó un archivo con las respuestas transcritas organizadas por cada pregunta para poder hacer un análisis de las respuestas por medio de comparar las respuestas de los diferentes voluntarios y analizar cuáles fueron los criterios más mencionados por los participantes para así poder hacer un análisis global de las entrevistas.

Figura 1 Diagrama de relaciones



(Fuente: Elaboración propia)

Para este estudio se utilizó un diagrama de relaciones donde se desglosaron los principales criterios relacionados con el teletrabajo, el diagrama facilita la organización de los resultados, donde muestra las categorías como, el diseño de puesto de trabajo, la seguridad, la organización del tiempo, la comunicación, la movilidad y la alimentación en casa u oficina y las subcategorías de cada una. Estos criterios se utilizaron para la creación de las preguntas que se presentaron a los voluntarios en las entrevistas.

Para los resultados se utilizó una triangulación entre la revisión de la literatura, los resultados de las entrevistas y los resultados para cada una de las categorías.

Resultados

De la información se obtuvo de las entrevistas a los participantes se pueden establecer los siguientes resultados

Les pedimos a los entrevistados que nombraran tres ventajas de trabajar desde la casa y tres desventajas de volver a la presencialidad, en el siguiente cuadro comparativo encontramos las ventajas y desventajas que mencionaron. Las ventajas del teletrabajo más relevantes fueron el acceso a comida en casa, la comodidad, el ahorro de tiempo en transporte, ahorro en alimentación, e independencia laboral. Entre las desventajas destacadas encontramos el riesgo de contagio de Covid-19, el riesgo de robo, el tiempo de desplazamiento, los gastos de transporte y los gastos en comida.

Tabla 1 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

VENTAJAS TELETRABAJO	DESVENTAJAS OFICINA
Acceso a comida sana en casa	Riesgo ed contagio Covid-19
comodidad	Gastos en comida
Espacio de comunicación tranquilo	Tiempo de respazamiento casa-oficina
Ahorro en tiempo de desplazamiento	Riesgo de robo
Ahorro en comida	Gastos en transporte
Independencia	Pestos de trabajo inkomodos
Mejor calidad de vida	Transportar computador
Mas tiempo libre	Exceso de personal en la oficina
Baño privado	No cuenta con puesto propio
Compartir con familia	No puede almorzar con su familia
No tener reuniones innesarias	Volver a vestirse formal
Posibilidad de viajar	Presion social de quedarse mas tiempo en la oficina
Posibilidad de trabajar desde diferentes lugares	perder tiempo hablando con compañeros

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Según los resultados de las entrevistas seis de los trabajadores ven como ventaja la comodidad, dado que se encuentran en su casa y tienen acceso a su espacio y objetos personales. El acceso a alimentos sanos en casa, como el ahorro en comida y compartir en familia fueron vistas como ventajas por cuatro de

los participantes. La independencia, el ahorro en transporte y la posibilidad de tener más tiempo libre fueron ventajas mencionadas cada una por tres de los entrevistados. En esto existe una relación directa con respecto a las desventajas del trabajo en oficina, ya que ventajas como el ahorro en comida y transporte se reflejan como gastos de transporte y gastos en comida en las desventajas.

Figura 2 Ventajas del Trabajo en Casa



(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Se puede resaltar que las desventajas que fueron más mencionadas, el tiempo de desplazamiento donde fue mencionado por siete de los diez de los entrevistados, El riesgo de contagio de Covid-19 también fue mencionado por siete de los participantes. Los gastos de comida, el riesgo de robo y el transporte con computadora fueron mencionadas por tres de los diez entrevistados cada una. Por último los gastos de transporte fueron mencionados por dos de los trabajadores entrevistados.

Figura 3 Desventajas del Trabajo en Oficina

DESVENTAJAS DE LA OFICINA		
TTIEMPO DE DESPLAZAMIENTO CASA-OFICINA	RIESGO DE CONTAGIO COVID-19	GASTOS EN COMIDA
		
RIESGO DE ROBO	TRANSPORTAR COMPUTADOR	GASTOS TRANSPORTE
		

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

A partir de estas respuestas se exponen las siguientes categorías.

1. Tecnologías de la información y comunicaciones

Se les pregunto a los entrevistados si sentían que la comunicación y el trabajo en equipo desde el teletrabajo es efectivo. ocho de los participantes dijeron que sí es efectivo y dos personas mencionaron que es más efectivo en la oficina. Los participantes mencionaron que así la comunicación sea efectiva siempre también se presentan fallas, entre las más comunes mencionadas por los entrevistados son las falla de internet, las demoras en los tiempos de respuesta, las personas

que no contestan y la falta de organización en los equipos de trabajo, esto causa demoras en los procesos y resultados. Todos los entrevistados están de acuerdo con que cuentan con todos los medios para cumplir su trabajo y mencionan que si el equipo es organizado y logra distribuir y manejar las tareas la comunicación va a ser aún más efectiva.

2. Diseño de los puestos de trabajo


De las diez personas entrevistadas, tres dijeron que su puesto de trabajo no era ergonómicamente adecuado; en estos casos trabajan desde el comedor, en escritorios antiguos con sillas genéricas, y en un caso trabaja desde el sofá, la cama o el comedor. Los otros siete entrevistados cuentan con sillas ergonómicas y más de una pantalla, cinco de ellos trabajan desde la sala, otros cuatro cuentan con un cuarto de estudio privado y una persona no cuenta con un espacio fijo de trabajo.

Figura 4 Tipo de Puesto de Trabajo

PUESTO DE TRABAJO ERGONOMICO	PUESTO DE TRABAJO NO ERGONOMICO
	

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Figura 5 Lugar de trabajo

TRABAJA DESDE LA SALA	TRABAJAN EN UN ESTUDIO O ESPACIO PRIVADO	NO CUENTA CON UN ESPACIO FIJO DE TRABAJO
		

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Tres de los entrevistados viven solos y no conviven con nadie más en su espacio de trabajo, solo un entrevistado convive con niños, los seis restantes comparten su espacio de trabajo con hermanos o padres.

Figura 6 Espacio del Trabajador

VIVE SOLO	VIVE CON PAREJA PADRES O HERMANOS	VIVE CON NIÑOS
		

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

3. Aspectos de Seguridad

Bio Seguridad

Con respecto al Covid-19 siete de los diez participantes mencionaron que no se sienten seguros de volver a la presencialidad así estén vacunados contra el virus, esto ya que en la oficina hay mucha gente, los puestos son muy pegados y la necesidad de utilizar transporte público aumenta el riesgo de contagio.

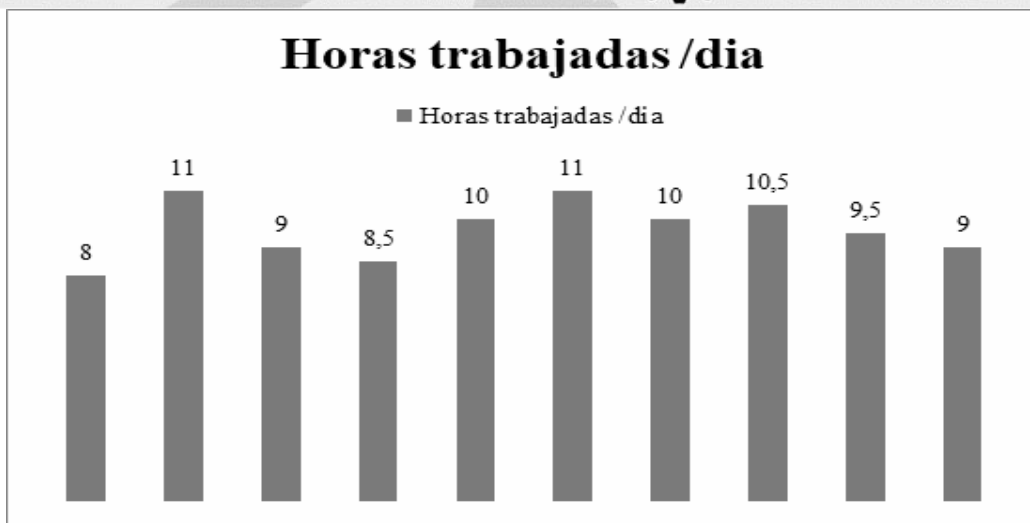
Seguridad en Bogotá

Con respecto a la seguridad en Bogotá, la cual ha aumentado sustancialmente en el último año, cuatro de los diez participantes mencionaron su preocupación con respecto riesgo de robo en el momento de traslado desde la casa a la oficina, otros tres participantes mencionaron que el traslado del computador aumenta el riesgo de robo.

4. Movilidad

Ocho de los diez participantes ven como una desventaja el tiempo de desplazamiento desde la casa a la oficina y de la oficina a la casa todos los días. Tres de los participantes ven como desventaja que el gasto en transporte todos los días.

Figura 7 Horas de Trabajo por día



(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Los entrevistados manejan sus propios horarios para cumplir con sus funciones en la empresa, siete de los entrevistados mencionan que trabajan horas extras o en su hora de almuerzo dependiendo de la carga laboral. Nueve de los diez entrevistados trabajan más de ocho horas diarias sin tomar en cuenta la hora de almuerzo. En el siguiente gráfico se puede ver las horas trabajadas diarias por persona en una empresa retail ubicada en Bogotá, Colombia.

Discusión

Analizando los resultados de las entrevistas se puede entender que los trabajadores están contentos trabajando desde la casa, ya que la mayoría decidió montar sus oficinas, comprar sus sillas, sus pantallas y crear su rutina. Los entrevistados llevan más de un año en la modalidad de teletrabajo. Entre los resultados más impactantes están los horarios de los trabajadores, el artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 dice “A los teletrabajadores, dada la naturaleza especial de sus labores no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno.” (Artículo 6, Ley 1221 de 2008). El

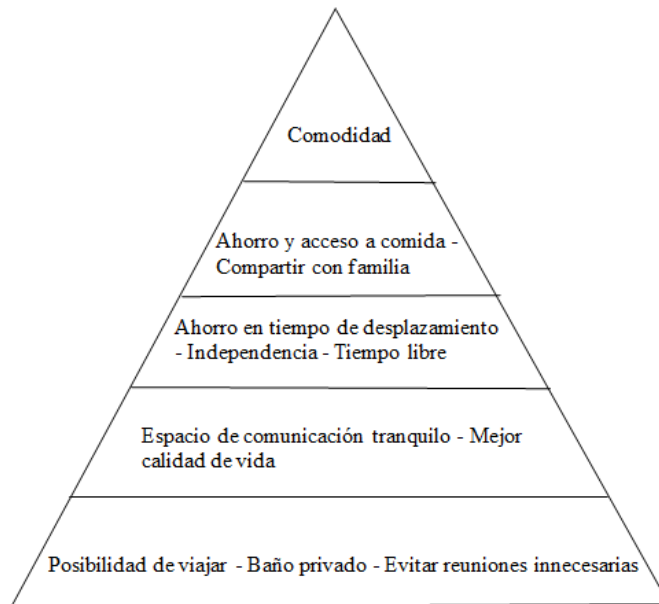
empleador debe especificar los días y el horario en el contrato del trabajador. Analizando los horarios de los entrevistados vemos que las personas trabajan mucho más desde la casa, el 50% trabaja más de 10 horas diarias, y dependiendo de la carga laboral trabajan en su hora de almuerzo o los fines de semana.

La comunicación dentro de la empresa es muy efectiva, pero existen demoras en los procesos, ya que, si un trabajador tiene una duda o requiere de una aprobación, lo cual en la presencialidad se soluciona en cuestión de minutos, se puede demorar más de un día por medio del teletrabajo.

Entre las diferencias mencionadas del teletrabajo respecto de la oficina, la mayoría mostró inconformidad con los puestos de trabajo y su ergonomía, mencionan que no se sienten seguros ya que los puestos en la oficina son muy pegados, hay mucha gente en el piso y solo cuentan con una pantalla, adicional a esto con respecto a las horas laborables, estadísticamente la moda es de 10 horas de trabajo diarias, se trabaja en promedio 9.65 horas diarias y la mediana es de 9.75 horas diarias, con esto es notorio que los trabajadores del área administrativa de una empresa de retail trabajan más horas en el teletrabajo que en la presencialidad, pasaron de trabajar 8 horas diarias a un promedio de 9.65 horas diarias.

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por los entrevistados, con respecto a las ventajas de continuar trabajando desde su casa, se elaboró una pirámide, basados en los principios de Maslow, determinando cada una de sus escalas.

Figura 8 Pirámide de Maslow, Motivación Trabajo en Casa



(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

Con la pirámide de Maslow se puede visualizar las razones que motivan a los empleados de una empresa de retail a querer seguir en la modalidad de teletrabajo, principalmente está la comodidad ya que se encuentran en sus hogares con sus objetos personales, el ahorro y acceso a comida y la posibilidad de pasar tiempo en familia son las segundas motivaciones más comunes, el ahorro de tiempo en transporte y el tiempo libre son muy importantes para los trabajadores ya que el tiempo que invierten en transportarse lo utilizan haciendo actividades como estudiar, hacer actividades físicas y pasar tiempo con seres queridos. La independencia laboral hace que se sientan más tranquilos sin la necesidad de que el jefe esté encima del trabajador. El espacio de comunicación tranquilo y la posibilidad de una mejor calidad de vida también motiva a los trabajadores, por último hay motivaciones como la posibilidad de viajar y trabajar desde diferentes lugares, tener baño privado, y evitar reuniones innecesarias.

Tabla 2 Matriz de Riesgo Covid 19 y seguridad en Bogotá

Frecuente			ROBO		
Probable					
Ocasional				COVID-19	
Posible					
Improbable					
	insignificante	menor	moderado	mayor	catastrofico

(Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas)

En las entrevistas encontramos que los trabajadores no quieren volver a la oficina porque existen dos riesgos que son el de contagiarse de Covid-19 que es ocasional y de mayor gravedad, atentando contra la salud de los trabajadores. Las oficinas tienen los puestos de trabajo muy pegados y hay muchas personas trabajando por piso en un solo ambiente, El Covid-19 puede afectar a las personas de forma diferente dependiendo de cómo el cuerpo de la persona reaccione, lo cual hace que este riesgo de contagio sea tanto menor como catastrófico dependiendo de la persona contagiada, de todas maneras el riesgo disminuye si las personas están vacunadas contra el virus. Los robos son un riesgo frecuente y de gravedad moderada dependiendo de la situación de robo, con el aumento de inseguridad en la capital el riesgo aumenta, aún más si el trabajador lleva su computador o equipo de trabajo ya que puede ser llamativo para los ladrones.

El miedo al Covid-19 está presente en todos los entrevistados, también el riesgo de robo causado por la situación actual de la seguridad en Bogotá y el nivel de ahorro que han logrado estando en casa, por lo cual la mayoría no se siente cómoda de volver a la presencialidad por ahora.

Dentro de las limitaciones de la investigación se encuentra que se limita a los participantes ya que deben hacer parte de una empresa de retail ubicada en Bogotá y deben trabajar actualmente en la modalidad de teletrabajo. Este estudio

puede ser un punto de partida para investigaciones más amplias en donde busquen entender de una manera más global las motivaciones y percepción que tienen los trabajadores para seguir en la modalidad de teletrabajo y las desventajas que los trabajadores ven con respecto a volver en la presencialidad.

Conclusiones

Por medio de este estudio se concluye que a los trabajadores del área administrativa de una empresa de retail en Bogotá, Colombia les gustaría seguir trabajando en la modalidad de teletrabajo. Las principales motivaciones que encontramos en los resultados de las entrevistas fueron la comodidad, el ahorro y el acceso a comida saludable en casa, poder pasar más tiempo en familia, la independencia laboral, el tiempo libre para hacer actividades extracurriculares como estudiar, hacer ejercicio o emprender y el ahorro en tiempo de transporte y dinero.

El teletrabajo llegó para quedarse, por esto es muy importante que las empresas se aseguren de que sus empleados cuentan con un espacio ergonómico para cumplir sus funciones. En el caso de no contar con una silla y escritorio adecuado, las empresas deberían ayudar a dotar al personal adecuadamente para cumplir sus funciones sin poner en riesgo su salud. Las empresas no deberían sobrecargar a los trabajadores, ya que en la presencialidad se cumple con la jornada de 8 horas diarias, en cambio en la modalidad de teletrabajo las jornadas laborales son mucho más extensas, basándonos en los resultados de las entrevistas realizadas, nueve de los diez participantes expresaron que trabajan más de las 8 horas diarias. La gran mayoría de los participantes no quiere volver a la presencialidad dados los riesgos de contagio y robo, el tiempo de transporte y los gastos fuera de casa. Por el lado de los

procesos, es necesario trabajar en los tiempos de respuesta para evitar retrasos que puedan afectar los resultados de los equipos.

Declaración ética (no modifique el texto, ni lo omita).

Las entrevistas fueron voluntarias y se les explicó a los voluntarios que se utilizarían los datos recolectados para un artículo académico, para lo cual estuvieron todos de acuerdo. Aclarando que esta investigación no tiene ningún riesgo para los participantes.

El autor declara que este trabajo de grado, se acoge a los principios, preceptos, definiciones e indicaciones establecidos en la “Política de propiedad intelectual” vigente en la Universidad El Bosque (Acuerdo No. 12746 de 2014), así como la Circular No. 06 de 2002 de la Dirección nacional de derechos de autor.

Al tenor de lo anterior el autor de este trabajo de grado ratifica(n) que su trabajo es original y cumple con todo lo reglamentario sobre derechos de autor, siendo el autor el único(s) responsable(s) del contenido y las ideas planteadas en el presente manuscrito.

Referencias

- Aronica, S., Giovanardi, M., & Bruno, J. (2020). El teletrabajo: ¿una motivación para los millennials? Repositorio Mincyt.
- Castaño Garrido, C., & Quecedo Lecanda, R. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39. Recuperado de: <file:///C:/Users/casa/Downloads/17501402.pdf>
- Castro Mora, P., Galarza Rincón, I., & Sánchez Herrera, S. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial [Ebook]. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. h Recuperado de:
- https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf Carrasco-Mullins, R. (2021). TELETRABAJO: VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LAS ORGANIZACIONES Y COLABORADORES [Ebook]. Ciudad de Panamá: Universidad de Panamá. Recuperado de https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175/2013
- Concejo de Bogotá. (2021). La inseguridad en Bogotá no da tregua. Concejo de Bogotá.
- Consejo de Bogotá. (2021). Un balance preocupante de la seguridad en Bogotá. Concejo de Bogotá.
- DELSOL. (2021). Tecnologías de la información y comunicación (TIC). Software DELSOL.

El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. (2021). Retrieved 12 October 2021, from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Forero, L., & Pablo, R. (2021). El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad: una revisión narrativa de la literatura (Teleworking and Working at Home in Times of Pandemic and Its Implications for Health and Productivity: SSRN.

IMF. (2021). Teletrabajo: diseño ergonómico de un puesto de trabajo en casa. IMF DE PRL.

INFOBAE. (2021). Percepción de inseguridad en Bogotá está en el 96%: aumentaron homicidios, hurtos y otros delitos. Infobae.

Jaramillo, F. (2014). EL TELETRABAJO: LOS BENEFICIOS DE UNA FORMA DE. Repositorio unimilitar.

MinTIC. (2021). Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Mintic.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). teletrabajo. Obtenido de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-11180.html>

Moovit insights. (2021). Estadísticas de transporte público en Bogotá. Moovit.

OIT. (2021). Herramienta de 10 pasos para. Organización internacional del trabajo.

Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis [Ebook]. Santiago de Chile: Universidad Adolfo Ibáñez. Recuperado de https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf

República, C. (2021). LEY 1221 DE 2008. Retrieved 12 October 2021, from http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html

Teletrabajo | OIT/Cinterfor. (2021). Recuperado de
<https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>

Torner, C.S. (2020). Pandemia Covid 19 y liderazgo adaptativo. Importancia de su relación en una organización del sector eléctrico colombiano. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. 16(31).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3209>

Universidad UNADE. (2020). Universidad Americana de Europa. ¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow? Obtenido de:
<https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Anexos

Preguntas entrevistas

Para este estudio se hicieron diez entrevistas a trabajadores del área administrativa en una empresa de retail ubicada en Bogotá, con el fin de conocer si prefieren el teletrabajo a volver a la oficina presencial y entender qué los lleva a tomar esa decisión.

1. Se tomarán datos de las personas (género, edad, descripción del cargo)
2. ¿Puedes describir su espacio de trabajo en su casa? ¿Qué diferencias tiene con respecto a la oficina? ¿Considera que es ergonómicamente adecuado?
3. ¿Convive con más personas en su espacio de trabajo? (Si, no, con quién, niños, pareja, padres, hermanos)
- 4.Cuál es su horario cuando trabaja desde casa
5. Indique tres razones positivas de trabajar en la casa y tres positivas de volver a la oficina.
6. Indique si siente que la comunicación y el trabajo en equipo desde el teletrabajo es efectivo. (Si, no y porqué).

