



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
IMPACTO DEL TELETRABAJO Y EN LA CALIDAD DE VIDA DURANTE LA  
PANDEMIA DE COVID-19 EN EL PERSONAL DE SCOTIABANK BOGOTÁ EN  
EL AÑO 2020.

PRESENTA:

Ana Teresa Salcedo Puerto, Código 100162040

Angélica María Pulido, Código 1711020727

Eliana Franco Carmona, Código 1721025191

Gicella Orozco Soto Código: 1821982895

Nataly Alejandra Espinel, Código 1621024885

Heidi Jacqueline Urrego MGS.

BOGOTÁ, agosto -diciembre 2021.

## **Resumen**

Desde comienzo del año 2020 y lo que ha transcurrido del 2021, la llegada de la pandemia debido al Covid-19 ha hecho que las empresas y sus trabajadores pasen por grandes cambios y ajustes que hacen imprescindible trabajar de forma diferente y una de ellas el teletrabajo, la OIT (Organización Internacional del Trabajo), la cual puede traer consecuencias físicas y psicológicas. Es por ello por lo que la presente investigación tiene como objetivo identificar el impacto que tiene el teletrabajo en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en una empresa. Por ende, se realizará una revisión bibliográfica en las bases de datos de Ebscohost, Science Direct, Scielo, Dialnet-Universidad de la Rioja, Redalyc y Pubmed- National Library of Medicine, de investigaciones empíricas relacionadas al tema objetivo, entre ellas 10 en español y 5 en inglés. Para así entender ¿Cómo impactó el teletrabajo en la calidad de vida familiar de los trabajadores en Scotiabank Colpatria en Bogotá durante el año 2020?

**Palabras clave:** Covid-19, pandemia, teletrabajo, calidad, colaboradores, empresa.

## **Abstract**

Since the beginning of 2020 and what has elapsed in 2021, the arrival of the pandemic due to Covid-19 has made companies and their workers go through great changes and adjustments that make it essential to work in a different way and one of them teleworking, the ILO (International Labor Organization), which can have physical and psychological consequences. That is why this research aims to identify the impact telework has on the well-being and quality of life of employees in a company. Therefore, a bibliographic review will be carried out in the databases of Ebscohost, Science Direct, Scielo, Dialnet-Universidad de la Rioja, Redalyc and Pubmed- National Library of Medicine, of empirical research related to the objective topic, including 10 in Spanish and 5 in English. To understand how teleworking impacted the quality of family life of workers at ScotiabankColpatria in Bogotá during 2020?

**Keywords:** Covid-19, pandemic, telework, quality, collaborators, company.

## Capítulo 1.

### Introducción.

Durante el año 2020 y el transcurso de este año 2021, la llegada de la pandemia debido al Covid-19 ha hecho que las empresas y sus trabajadores pasen por grandes cambios y ajustes que hacen imprescindible trabajar de forma diferente y una de ellas el teletrabajo, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) lo define como una nueva forma de laborar; el trabajador se ubica en un espacio diferente a la oficina, el contacto con otros colaboradores y superiores se realiza a través de herramientas tecnológicas que propicien la comunicación en todos los niveles jerárquicos.

Los orígenes del teletrabajo se remontan a una década atrás, y es el área de talento humano y sus representantes quienes tuvieron la visión de esta modalidad de trabajo como un mecanismo para generar una estructura organizacional diferente, adaptable, puestos de trabajo que con el tiempo podrían desenvolverse en un ámbito o lugar diferente a la oficina, una nueva práctica laboral propia de empresas a la vanguardia, con el propósito de compensar el trabajo y la vida familiar y desarrollo de sus trabajadores a nivel: laboral, familiar, personal, académico y tiempo de calidad (Marroquín 2020).

La contingencia que atravesamos actualmente ha permitido que esta nueva modalidad de trabajo haya llegado para quedarse, ha permitido que las personas, empresas y la sociedad en general tengan que reinventarse y especializarse a nivel tecnológico, emocional y comunicarse a través de diferentes formas de conexión (Marroquín 2020).

Refiriéndonos al teletrabajo y su impacto en la calidad de vida brindando al trabajador:

- Autonomía para planear, establecer tareas, gestionar los tiempos de trabajo autónomo, permitiendo la conciliación entre aspectos laborales y familiares.
- Concertar los espacios con la familia y las tareas diarias, generando un mayor aprecio de estas por parte del trabajador y con un entorno familiar equitativo y eficaz.
- Ahorro de tiempo en desplazamientos al lugar de trabajo, permitiendo utilizar este en beneficio propio y de la familia.

- Sustituir el término "obligación" por "responsabilidad", desarrollando teletrabajadores líderes y gestores de sus propios sistemas de vida.

En cuanto a cifras, así evidenciamos el teletrabajo en nuestro país:

PANORAMA POR AÑOS		MAYOR NUMERO DE TELETRABAJADORES		
2012	12.912 empresas en modalidad de teletrabajo	CIUDADES	Bogotá	63.995
2020	98% Incremento del teletrabajo debido a la pandemia		Medellín	29.751
8 de cada 10 empleados consultados en Colombia preferirían seguir teletrabajando.			Cali	13.379
			Bucaramanga	4.992
			Barranquilla	4.827
Tabla 1. Elaboración propia. Fuente:Albarracín, L. (2020, 25 agosto). Datos y estadísticas sobre el teletrabajo en Colombia. Blog de Talento Humano - Acendo. <a href="https://blog.acendo.com/cifras-teletrabajo-">https://blog.acendo.com/cifras-teletrabajo-</a>				

### Planteamiento del problema.

Como se indica previamente, la investigación tiene como objetivo identificar el impacto en la Calidad de Vida, de los trabajadores , a fin de seguir promoviendo la comprensión del fenómeno en la parte psicosocial Así mismo, no tener capacidad para cumplir el rol de hogar y teletrabajo, por los tiempos designados de cada función individual. por ello surgió la siguiente pregunta.

### Pregunta de investigación.

¿Cómo impactó el teletrabajo en la calidad de vida familiar de los trabajadores en Scotiabank Bogotá durante el año 2020?

### Objetivo general.

Identificar el impacto que tiene el teletrabajo en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en una empresa.

### **Objetivos específicos.**

- Diagnosticar el impacto que tiene el teletrabajo en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en una empresa a través de una encuesta.
- Implementar actividades que permitan observar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en una empresa a partir del teletrabajo.
- Evaluar el impacto que tiene el teletrabajo en el bienestar y calidad de vida de los colaboradores en una empresa.

### **Justificación.**

Esta investigación busca representar una serie de objetivos nacidos del análisis de la situación actual del país haciendo referencia a la pandemia Covid-19; un tema de vital importancia para las organizaciones como lo son las implicaciones del estrés en el teletrabajo impactando el bienestar y la calidad de vida; un tema muy nuevo, en el que las empresas deben invertir recursos, que no solo implican la parte monetaria, sino tiempo y capital humano; las organizaciones paulatinamente han ido entendiendo que la productividad va conjuntamente a con cómo se sienten los colaboradores. En la actualidad el mundo atraviesa por un momento de muchos cambios imprevistos con base en la aparición de la pandemia por COVID-19 a inicios del año 2020 en Colombia y todos los cambios internos a nivel empresarial que se han venido presentando. Motivo por el cual se hace necesario conocer e identificar las necesidades de los trabajadores al afrontar las nuevas disposiciones que empiezan a regir, buscando una estabilización entre el bienestar y el crecimiento proactivo de los colaboradores.

## Capítulo 2.

### Marco de referencia.

“Durante la década de 1970 en medio de la crisis del petróleo que generó un fuerte efecto inflacionario el físico Jack Nilles comenzó a pensar en formas de optimización de recursos no renovables su idea fue llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”. (Youtube.com, 2021).

A partir de este momento se dieron las primeras pautas con las que surgió el teletrabajo permitiendo cambios importantes en la calidad de vida del empleado a nivel personal y familiar.

“El Teletrabajo es la forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte la tecnología de información y comunicación como medio de contacto entre el trabajador y la empresa sin requerirse la presencia física del trabajador en el sitio específico del trabajo”. (Youtube.com, 2021)

Esta modalidad de trabajo ha ofrecido algunas ventajas para el empleado como lo es trabajar desde casa lo cual conlleva a un ahorro para el desplazamiento al lugar de trabajo, cuidar su salud ante la pandemia que se presentó en el año 2020, tiene todos sus derechos laborales y una gran flexibilidad de horarios e impulsa el uso de tecnologías que le permite estar a la vanguardia.

De igual manera se deben considerar algunos aspectos para ejercer este tipo de trabajo como lo es el tener un espacio de trabajo designado, limpio, bonito, ordenado, ventilado e iluminado para un mejor desempeño laboral sin distracciones; vestir como si fuera a trabajar en la oficina, tener siempre un objetivo definido al inicio de cualquier actividad; realizar una

tarea a la vez y separar la vida personal de la laboral; instaurar horarios para un uso adecuado del tiempo dentro del hogar.

Mantener contacto con algunos miembros o compañeros de trabajo que ayudan al buen funcionamiento de la empresa y no llevar una vida sedentaria. También elaborar un cronograma de actividades permite evaluar las metas.

Es importante hacer unas pausas activas para tener una buena salud corporal y mental ya que el teletrabajo puede absorber el tiempo de la persona por periodos muy largos.

En Colombia el teletrabajador está protegido por la LEY 1221 DE 2008 (julio16) por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. El Congreso de Colombia

DECRETA:

“Artículo 1°. Objeto. 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).

Artículo 2°. Definiciones. Para la puesta en marcha de la presente ley se tendrán las siguientes definiciones:

El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

- “Autónomos: Son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar

escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

- Móviles: Son 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”. (Desarrolloeconomico.gov.co, s.f.)

Esta Ley plantea varias normas que permiten al empleado y al empleador trabajar en armonía donde sin ser sometidos a excesivas cargas de trabajo sean productivos al momento de desempeñar la actividad que se le fue asignada.

### **Ventajas:**

No depender físicamente de lo que establezca un jefe, con el teletrabajo no tienes un superior encima eres libre para llevar a cabo la actividad de la empresa y eso permite evitar trastornos de convivencia o presiones entre otros.

No es necesario desplazarse a otro lugar lo que permite ahorrar tiempo y dinero en transporte, es posible aceptar una oferta de trabajo en sitios lejanos y hasta en otro país sin necesidad de cambiar.

Permite armonizar la vida familiar o los estudios con el trabajo ya que es lo más normal al ser contratados bajo esta modalidad laboral que se trabaje por objetivos.

## **Desventajas.**

Hace difícil la tarea de diferenciar la vida laboral de la personal ya que trabajamos y vivimos en el mismo lugar.

En determinados casos una baja en la productividad.

Tendencia a la improductividad

La no presencia de una oficina física para desarrollar su actividad supone un ahorro considerable de los gastos a la vez que permite al trabajador compaginar estudios o vida familiar más fácilmente sin necesidad de salir de casa para salir a trabajar si someterse a inflexibles horarios.

Profundizando aún más en el concepto propio del teletrabajo, según Ortiz Chaparro (1996) “Se destacan algunos factores principales que impulsaron a dicha práctica, entre los cuales se encuentran:

Disponibilidad y abaratamiento de los sistemas de información y de las redes de comunicación.

Nacimiento del nuevo software.

Alfabetización de la población en el manejo de equipos y sistemas.

Flexibilización de las legislaciones laborales que permitieron diversificar las modalidades de trabajo por cuenta ajena.

Problemas de tráfico, energía y contaminación.

El tráfico constituye un problema de difícil solución en todas las grandes ciudades.

Nuevas actitudes ante la vida. El trabajador valora cada día más su tiempo libre y la posibilidad de vivir más en contacto con la naturaleza.

Nueva mentalidad hacia la empresa y las instituciones.

Los miembros de las generaciones más jóvenes son más

independientes, están más preparados técnicamente para nuevas formas de trabajo y saben entablar relaciones personales y comerciales a través de las redes telemáticas”.

(Repositorio.uade.edu.ar, 2021)

El teletrabajo ha transformado la forma tradicional con la que se venían realizando algunas actividades empresariales, el uso de nuevas tecnologías y una generación de jóvenes más preparados han generado mejores resultados en las tareas asignadas.

### **Marco Conceptual.**

El término de origen italiano, **empresa**, hace referencia a la acción de emprender una actividad con unos objetivos trazados, establecida a partir de unos bienes y servicios reservados para el comercio enmarcada en distintos ámbitos a nivel legal, económico y social (Reynoso C, 2014).

En el ámbito jurídico, la empresa es definida como un espacio natural donde se entablan relaciones de producción, permitiendo el derecho al trabajo, en donde en determinado tiempo y espacio convergen empleado y empleador (Reynoso C, 2014).

Las empresas se caracterizan por determinados elementos que permiten ejecutar y alcanzar sus objetivos frente a la acción de producir, distribuir a partir de sus componentes financieros,

humanos, técnicos y productivos. Las metas no son solo externas con el fin de satisfacer las necesidades de un sector o entorno, a nivel interno una empresa también busca el crecimiento y desarrollo humano de sus integrantes, por ello uno de sus elementos base es la estrategia, donde se responde a los interrogantes ¿qué se hará? y ¿cómo hacerlo?, se definen objetivos, recursos y acciones para llegar a la meta apoyados en dos talentos importantes:

- Comunicación interna: dar a conocer la estrategia todas las áreas, incluyendo a todos los implicados en el proceso que busca desarrollar la empresa.
- Adaptación al cambio del entorno: aspectos ajenos a la compañía pueden atravesar por cambios que pueden llegar a impactar el desempeño de la organización. Por ellos establecer un plan de contingencia para asimilar dichos cambios externos y desarrollar la capacidad de adaptarse a los nuevos escenarios que se puedan presentar (Pérez M, 2021).

Un elemento base de la organización es su equipo humano y con ello nos referimos a trabajador o **colaborador**, cuyo concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo y cuyo significado implica un progreso en la forma de concebir a la empresa, sus equipos de trabajo, y relaciones laborales. Un individuo que lleva a cabo un trabajo por el cual recibe una retribución económica es definido como “trabajador”, y el individuo que se involucra con otros para la obtención de un logro o meta común es un “colaborador” (Nivelat 2021).

El trabajador y el colaborador quizás son el mismo individuo desde dos distintos ángulos, el primero ejecuta una actividad que será remunerada, el segundo implica acciones que tienen mayor significado, la responsabilidad, la motivación, el sentido de pertenencia, caracterizado por una cultura y valores empresariales, le dan una mirada más integral. Es por esto por lo que dicha transformación se da con el hecho de tener un empleado comprometido con los valores de su empresa, su rol, metas y sentido de pertenencia, satisfecho con el clima de su entorno, que crezca a nivel profesional ya no es visto como un trabajador más, es un colaborador y hace parte de ese gran capital humano crucial para la organización, es hacerlo sentir como parte vital del desarrollo de la empresa (Nivelat 2021).

La transición de trabajador a colaborador radica cuando dicho miembro está en un entorno donde es valorado, se le permite su desarrollo profesional, personal, laboral, se desafía su rol y se reconoce sus logros. Esta evolución es un gana-gana para las empresas y

sus colaboradores, cuyo proceso es gradual pero que impacta significativamente en la forma de concebir a los colaboradores (Nivelat 2021).

Las empresas y colaboradores están sujetos a cambios en su entorno que definen su capacidad de adaptación, así que a continuación hablaremos de una de las enfermedades más complejas de nuestro siglo XXI y una de sus implicaciones a nivel empresarial.

En diciembre 31 de 2019 se reportó la enfermedad del **COVID-19** (coronavirus SARS-CoV-2: posibles animales reservorios de los murciélagos y los pangolines que no presentan signos de la enfermedad, pero hospedan el virus y se puede transmitir en humanos), se propagó rápidamente a nivel mundial así que para el 11 de marzo de 2020 la OMS la declaró **pandemia**, esta infección es semejante a la pandemia de influenza de 1918, por su carga viral y mortalidad (número de individuos que mueren en un lugar y período de tiempo determinados que corresponden con el total de la población); pero esta vez, más rápida en su transmisión y riesgo, llegando a diversos lugares en todo el mundo. (Rodríguez F. Franco O. Restrepo C, 2020).

El COVID-19 puede determinarse como una pandemia debido a los niveles alarmantes de expansión y gravedad, este virus fue declarado por la OMS como una emergencia de salud pública a partir del 30 de enero de 2020, se prolongó a otros países, en su momento con 118.000 casos en 114 países, y 4291 personas que fallecieron. (Ghebreyesus T, 2020).

Dicha emergencia sanitaria generó cambios en la economía global y la forma de trabajar. En marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud solicitó a los entes gubernamentales del mundo afrontar la emergencia y prepararse para el primer embate de sucesos de salud pública con acciones radicales como el confinamiento (permanecer en casa obligatoriamente). Es allí donde gran parte de los trabajadores debieron trabajar a distancia, teniendo en cuenta su rol. Algunas empresas ya tenían la práctica del teletrabajo, pero otras debieron establecer ajustes y contextos para el ensayo de esta modalidad que se dio de forma masiva y grande en toda la historia (OIT 2020).

En 1973 Jack Nilles, da a conocer el término del **teletrabajo** como “la idea de actividad periódica fuera de la empresa, uno o más días a la semana, en sustitución parcial o total de los desplazamientos al trabajo por la tecnología de telecomunicaciones” (Araujo M, 2017).

El autor Sanguinetti (2003) determinó el teletrabajo como la representación de una conexión única de un convenio entre empresa y colaborador, se suministra trabajo a uno o más empleados, desde su casa o un espacio diferente del tradicional, teniendo en cuenta los medios, herramientas informáticas y de comunicaciones, que permitan ejecutar la labor. (Araujo M, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), de 1990, define el teletrabajo como cualquier labor ejecutada desde un lugar distinto a la oficina o sede de operatividad de la empresa, el colaborador se comunica con su entorno a través de medios tecnológicos (Araujo M, 2017).

Lewis (2001), y estudios respecto a incentivos laborales indican que la compensación entre, trabajo y familia, la oportunidad de minimizar las horas de trabajo (trabajo de tiempo parcial), horarios flexibles de trabajo y trabajar desde casa (Teletrabajo) permiten la viabilidad de ajustar la forma habitual del trabajo. No obstante, Kossak (1990) indica que deben revisarse otros aspectos como las necesidades de cada empleado y sus características familiares (hijos, padres dependientes), pues algunas políticas de compensación que promueven la calidad de vida familiar y laboral no generan el mismo impacto y eficacia en todos los colaboradores, pueden ser viables para algunos trabajadores, pero no para todos. (Araujo M, 2017).

La **calidad de vida** es concebida según Castañeda (1986) como las condiciones de tipo material en que se desarrolla una persona y su experiencia frente a esta. Dicho lo anterior el autor nos expone el término “**calidad**” como el entorno satisfactorio de algo que permite su valoración como igual, mejor o peor en comparación con otros de su género. Así mismo el autor indica la palabra “**vida**” y su semejanza con la palabra “actividad”, en tal sentido el Diccionario de la Lengua española, la define como: fase de acción de los seres vivientes (Ardila R, 2003).

Este estado de satisfacción integral agrupa aspectos como: el bienestar emocional, riqueza y bienestar material, salud, recreación, relaciones familiares y sociales, seguridad, integración con la comunidad, es decir tiene en cuenta la perspectiva subjetiva (intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y estado de salud) y una perspectiva objetiva (bienestar material, relaciones pacíficas con el ambiente, la comunidad y la salud objetivamente considerada) (Ardila R, 2003).

Otras teorías, establecen que la calidad de vida y su concepto dependen de la forma de apreciar determinados sucesos, escenarios de vida y obedecerá a los juicios que se hagan de los elementos de dicho entorno (Ardila R, 2003).

Por ello es tan importante abarcar de manera conjunta el impacto que deja la pandemia a nivel laboral, la implementación del teletrabajo y sus implicaciones en la calidad de vida de los colaboradores.

### **Marco Teórico.**

Debemos abordar el impacto en la calidad de vida de los Teletrabajadores desde una perspectiva de la pandemia por Covid-19, presión laboral, en algunos casos para los que tienen hijos, la presión escolar, las labores del hogar. Con el objeto de buscar herramientas que puedan otorgar un impacto positivo con base en la situación actual a nivel mundial, por lo que se plantea la siguiente teoría para su utilidad y se mencionan otras teorías que aplican para nuestro trabajo.

#### **Teoría del afrontamiento.**

Se basa en el afrontamiento unidimensional, que abarca los diferentes evoluciones cognitivas y comportamentales, en cualquier situación que las personas experimentan en el entorno laboral y enfocados para esta investigación lo que concierne del trabajo en casa; al igual los procesos que pasan una vez han estado expuestos a otros eventos que involucra la estabilidad emocional del trabajador, contribuyendo así a verse implicado en estrés laboral, conductas de ansiedad, controversia y otros elementos que perjudica su ámbito conductual, familiar y social, estableciendo que la productividad decaiga. Krzemien, Urquijo & Monchietti (Montoya y Moreno 2012) manifiesta: El afrontamiento está conexo con el proceso cognitivo o de articulación social que nace como consecuencia de un evento o situación limitante e interfiere en el modo en que una persona procura resistir y prevalecer demandas enormes para acomodarse a una nueva situación y restablecer el equilibrio. (p.213) Cada vez que una persona sobrepasa los recursos que tiene por causa de demandas excesivas, se produce el estrés. Lazarus y Folkman (1986), (Montoya y Moreno, 2012) afirman que “el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos del sujeto y las demandas de la situación” (p.123). Generalmente una persona que pone en riesgo su bienestar y destaca las

situaciones que puede manejar, está causando estrés. En los últimos tiempos, la mayor parte de las empresas en Colombia se vieron obligadas a mandar a los trabajadores a realizar sus actividades desde casa, exhibiendo situaciones físicas y psicológicas. Aplicando tres tipos de afrontamiento con el fin de hallar métodos de resolución para la situación: “Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable. Afrontamiento conductual: basado en conductas confortativas de la realidad para manejar las consecuencias. Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo.” (Montoya y Moreno, 2012)

### **El teletrabajo.**

Es muy común actualmente, por lo que es menester determinar el énfasis del mismo, coherente con Pinto y Muñoz (2020) “El teletrabajo es un arreglo laboral donde los empleados desempeñan sus labores a tiempo completo o parcial fuera de su lugar de trabajo, usualmente a través de medios electrónicos” (p.1). En Colombia, este estilo de trabajo tiene un lugar importante y está definido en la Ley 1221 de 2008, como lo mencionan Bonilla, Plaza, De Cerquera & Riaño (2014): (...) 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. (p.38)

### **Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrinson.**

Es aquella donde se considera que el estrés es consecuencia de las discrepancias que hay entre el trabajador y la recompensa que recibe del ambiente o del puesto mismo de trabajo. “Cuando dichas demandas superan las habilidades se genera el estrés, al no lograr conseguir satisfacer las necesidades del trabajador mismo. La unión entre persona y ambiente (P-A) es una de las características primordiales en este modelo” (Carvajal y Hermosilla, 2011, p.11).

### **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.**

Robert Karasek observó que. “Los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían resultado de la combinación de demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades” (Martínez, 2001).

### **Marco Empírico.**

Hacer una síntesis de los temas y hallazgos más importantes encontrados en investigaciones y revisiones anteriores, y el contexto de las investigaciones anteriores (dónde, cuándo y cómo se realizaron), por último, se señala el componente diferencial de la investigación que se propone. La literatura que se referencie en marco empírico debe estar en una ventana de observación de máximo 10 años con respecto a la fecha de escritura del documento.

## **Capítulo 3.**

### **Metodología.**

#### **Tipo y diseño de investigación**

Dentro de nuestra investigación en la empresa hemos tenido en cuenta el tipo de investigación que nos permita recolectar y media los datos de manera confiable y acertada Es por ello por lo que hemos optado por llevarlo a cabo a través del método descriptivo el cual nos permitirá describir de acuerdo con la información recolectada sobre los trabajadores en el teletrabajo que se lleva a cabo en el año 2020 a causa de la pandemia por el covid. Este diseño de investigación está basado en la recopilación de datos adquiridos a través de nuestros instrumentos a continuación descritos.

## **Participantes**

Los participantes son 25 empleados del área Administrativa y Operativa de la Entidad Financiera. El tamaño de la Población para aplicar la encuesta virtual, con la herramienta de Google form, es de 15 personas de sexo (Femenino y Masculino) desde los 18 a los 45 años en adelante, los cuales trabajan en casa con la Entidad La muestra fue aleatoria.

Además, manejaremos un enfoque cuantitativo que nos permitirá tener medidas mediante nuestro instrumento más preciso en cuanto a los datos recopilados dándonos porcentajes estadísticos que nos permitirá identificar las variables Del teletrabajo en medio de la pandemia.

## **Instrumentos de recolección de datos**

Encuestas individuales. Utilizamos el instrumento llamado Encuesta con Enfoque Cuantitativo. Se tomaron los datos directamente de la Encuesta enviada de manera individual y virtual (GOOGLE FORM). Esta se planteó con 12 preguntas cerradas, las cuales por ser virtuales facilita tanto la respuesta como la pregunta. y no podríamos interactuar con el entrevistado. Sin embargo, podemos percibir su sentimiento y visión del Teletrabajo. lo que se busca con esta entrevista es describir cómo impactó el teletrabajo en la calidad de vida familiar de los trabajadores en Scotiabank Bogotá durante el año 2020.

## **Enlace de la Encuesta Virtual**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTcqKjdR5bDHRFIQyYVDnT5bfnds6PVkeWrk35zEwoPXR-Q/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTcqKjdR5bDHRFIQyYVDnT5bfnds6PVkeWrk35zEwoPXR-Q/viewform?usp=sf_link)

## **Estrategia del análisis de datos**

Dando respuesta a nuestra hipótesis y nivel de estrés y dificultad llevada a cabo en el año 2020 por los trabajadores de la empresa en medio del factor de la pandemia, hemos investigado A través de encuestas a los trabajadores Para este estudio de caso, la investigación cualitativa hace presencia en el desarrollo del instrumento, en la aplicación de

las preguntas de tipo cerrado donde recopila las diferentes apreciaciones de cada uno de los encuestados, con el objeto de llevar al lector una información cuantificable, que le da un valor agregado a la investigación. La investigación abordará el tema desde un enfoque laboral y sus factores realizando registros a través de la recopilación de datos. De esta manera mediante el teletrabajo que ha sido una modalidad adquirida desde hace mucho tiempo pero enfocada de mayor manera en las empresas por la pandemia facilitando así el bajo contagio entre colaboradores vemos la otra cara de la situación donde se vengán problemas de estrés de sobrecarga laboral que inhibe de manera, General a los trabajadores ver sus familias es para ello que indagamos dando respuesta a uno de los nuevos retos del mercado laboral y los roles desempeñados dentro del mismo, Teniendo en cuenta el bienestar laboral como principal factor en nuestra investigación.

Una vez se obtengan las respuestas, se tabulará las mismas y se procederá a realizar un análisis, primero de forma cuantitativa y posterior cualitativa describiendo los resultados obtenidos desde la observación, para cumplir con lo establecido inicialmente. Se comparará las respuestas de los entrevistados determinando el porcentaje de cada una para analizar si se cumplió con el planteamiento inicial cómo impactó el teletrabajo en la calidad de vida familiar de los trabajadores en Scotiabank Bogotá durante el año 2020.

### **Consideraciones éticas**

Esta investigación, aborda un tema de interés actual, tanto para las familias, empresas y empleados. Por ende, se aplicará una Encuesta con su respectivo Consentimiento informado el cual cada entrevistado aceptará de manera individual y por ende se Considerará lo señalado en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en investigaciones.

### **Validez Científica**

### **Razón - Riesgo- Beneficio Favorable**

Se plantea la pregunta acertada, con el método científico acorde, bajo los parámetros establecidos con las consideraciones éticas.

## Razón - Riesgo- Beneficio Favorable

La encuesta virtual evita el riesgo de contagio. Se trabaja en pro tanto del empleado como de la empresa, salvaguardando la información de forma ética.

### Link de la Encuesta:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTcqKjdR5bDHRFIQyYVDnT5bfneDs6PVkeWrk35zEwoPXR-Q/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTcqKjdR5bDHRFIQyYVDnT5bfneDs6PVkeWrk35zEwoPXR-Q/viewform?usp=sf_link)

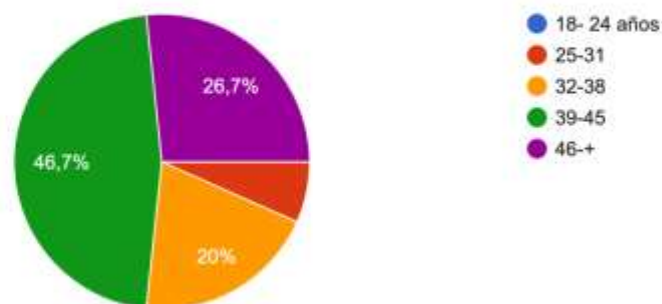
### Consentimiento Informado

Busca que los encuestados, participen de manera voluntaria, salvaguardando la información de la empresa y la persona.

*Nota: Se recomienda que una vez establecida la metodología se proceda a la recolección de datos con ello garantizará tener el tiempo suficiente para tabular y analizar la información que presentará en la entrega final*

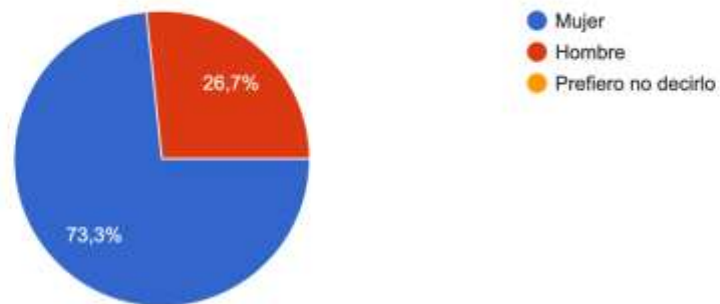
¿En qué rango de edad se encuentra?

15 respuestas



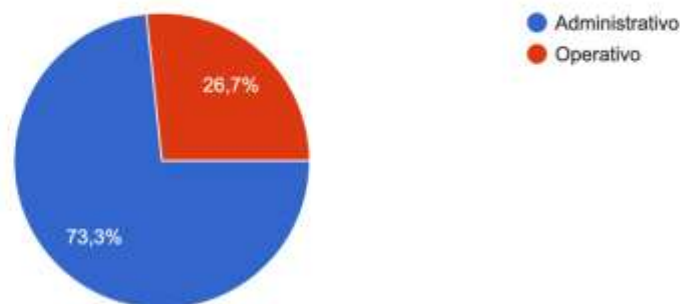
En esta evaluación, se evidencia que la mayoría de los encuestados, están entre los 39 a 45 años.

Sexo  
15 respuestas



Siendo el mayor porcentaje los de sexo Femenino.

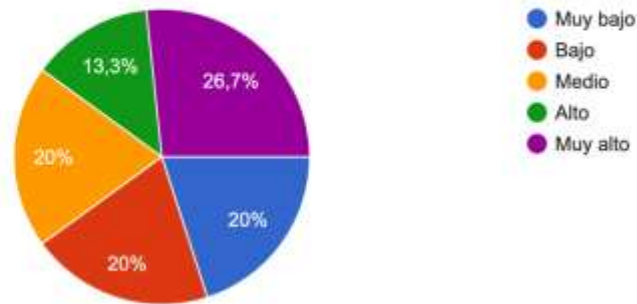
¿ Su cargo es Administrativo - Operativo  
15 respuestas



Esta situación impacto mas a la parte Administrativa de la Entidad Financiera. .

¿Cuál es el nivel de implementación del Teletrabajo en su área?

15 respuestas



Se Identifica que la implementación del teletrabajo es equitativa en todos las áreas.

¿Cuál es el nivel de desempeño alcanzado por Ud. con el Teletrabajo ?

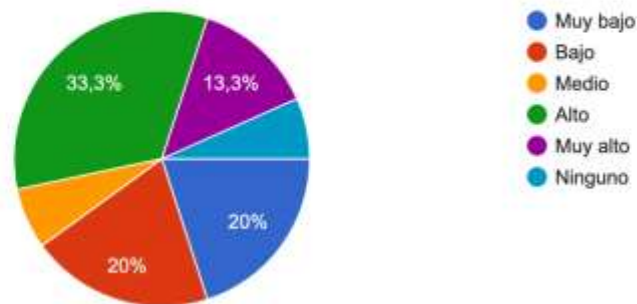
15 respuestas



El desempeño, fue bajo, por las diferentes ocupaciones o roles en casa. (Madre-Padre, Labores domésticas, Esposas (os).) , Por ello no hay 100% de concentración.

¿Cuál es la influencia del Teletrabajo en su vida Familiar ?

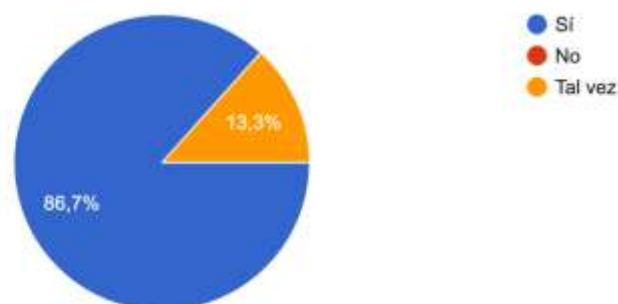
15 respuestas



La influencia del teletrabajo e la familiar es alto, ya que como se indico anteriormente los diferentes roles, hacen perder la concentración, del tema laboral.

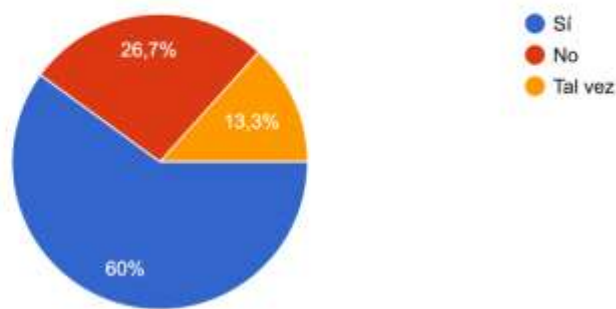
¿ Considera que si la empresa es más productiva, está en condiciones de ofrecerles mejores circunstancias que contribuyen con su bienestar y su calidad de vida.?

15 respuestas



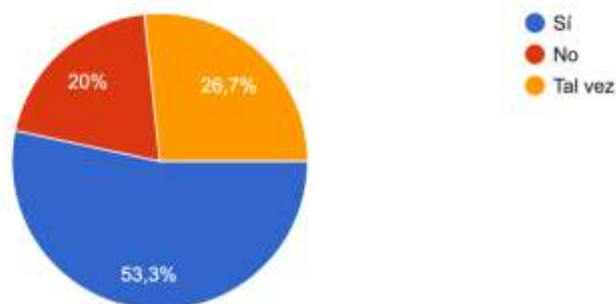
Claramente, se visualiza que los colaboradores consideran que, si se tiene mayores beneficios y privilegios, la empresa crece en su productividad, porque se siente el concepto de pertenencia o la camiseta puesta.

¿ El teletrabajo contribuye con el mejoramiento de su calidad de vida laboral?  
15 respuestas



A pesar, que el Teletrabajo exige más dedicación y tiempo extra, los colaboradores consideran que el estar frente a los compromisos familiares y cerca de su familia, sin importar la carga laboral, les está generando posibilidad de compartir tiempo de calidad con los mismos.

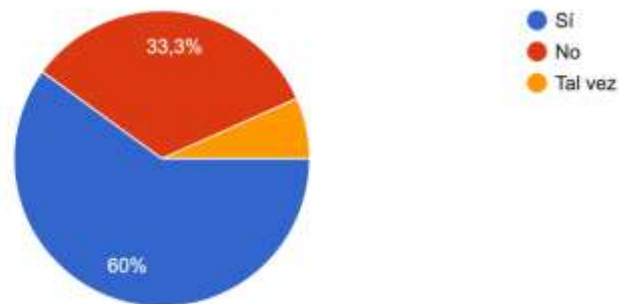
¿ Con el Teletrabajo puede compartir más tiempo con su familia ?  
15 respuestas



Si total, se siente mas cercanía con sus familias y tiempo.

¿Consideran que el Teletrabajo es una oportunidad para aprovechar los tiempos improductivos dentro de la organización ?

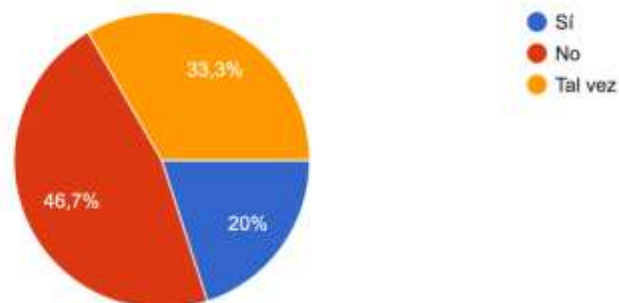
15 respuestas



Se ha observado que la mayoría de la productividad de los colaboradores está a primeras horas del día, después del almuerzo, descanso, se identifica disminución en la productividad, estando en el lugar de trabajo (oficina). Contrario al teletrabajo ya que se siente mayor cercanía y disponibilidad familiar, pero también más compromiso laboral.

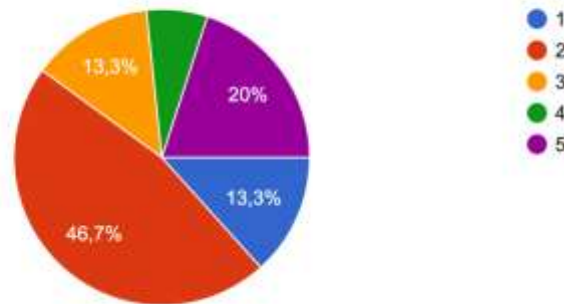
¿ Le gustaría continuar indeterminadamente en Teletrabajo ?

15 respuestas



El 46.7 % desearía regresar a su lugar de trabajo, pues manifiestan que en teletrabajo se sienten más agotados.

¿ Cuantas veces por semana le gustaría ir a la oficina ?  
15 respuestas



El 47, 7 siendo el porcentaje más alto, desearía no desvincularse del teletrabajo pero, pero si estar dos o tres veces por semana en oficina.

## Discusión.

Teniendo en cuenta los resultados derivados en la encuesta hecha por los trabajadores de Scotiabank enfocada en determinar el impacto que genera el teletrabajo en la calidad de vida, basados en la llegada del teletrabajo. Coherente con la teoría del afrontamiento ya que respalda la investigación realizada en cuanto a los cambios que todos tuvimos que afrontar por la pandemia de Covid-19.

Para dar continuidad y el resultado a nuestra pregunta problema: Cómo impactó el teletrabajo en la calidad de vida familiar de los trabajadores en Scotiabank Bogotá durante el año 2020. Es importante tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores encuestados resaltan que tienen un resultado positivo con la llegada del teletrabajo, aún siendo conscientes de que conlleva una mayor responsabilidad, ven como algo realmente bueno el tiempo, es decir, ya no deben desplazarse desde sus casas hasta su sitio de trabajo. El tiempo en familia

sin dejar a un lado sus responsabilidades empresariales, queda más tiempo libre para dedicarse a sus hijos, parejas y padres.

Ahora que estamos retornando a la normalidad con las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno nacional, los resultados de las encuestas indican que desean retornar a sus lugares de trabajo por días sin perder el beneficio del teletrabajo.

De cierta manera, se puede ver que se afrontó de manera responsable y consiente el tema de la Pandemia y su relación con el teletrabajo, hay más elementos por tener en cuenta positivos que negativos, entre los negativos encontramos una mayor carga laboral. Que podemos dar por entendido que no es algo que afecte como tal la calidad de vida, toda vez que obtienen reconocimiento por el cumplimiento de sus deberes y ponerse la camiseta.

### **Conclusiones.**

Con la llegada de la pandemia, el teletrabajo incrementó en un 98 % es por ello que a través de esta investigación se buscó identificar a través de un grupo de colaboradores, el impacto del teletrabajo en la calidad de vida por lo cual se identificaron varios aspectos relevantes que arrojaron resultados positivos frente a esta modalidad de trabajo.

A través del estudio realizado se identifica que el porcentaje más alto indica que el teletrabajo si influye en la vida familiar, los colaboradores consideran que una mayor productividad de la empresa contribuye a su bienestar y calidad de vida, esta modalidad de empleo les brinda más tiempo para compartir con familiares y sobre todo generar espacios que permiten minimizar la improductividad para la organización. Estas variables confirman la estrecha relación con los beneficios que provee el teletrabajo a las organizaciones y el impacto que genera en sus trabajadores, permitiendo identificar que a través de esta modalidad de empleo si se genera bienestar y calidad de vida, se dota al trabajador de nuevas competencias para ejecutar su rol, se le permiten espacios de esparcimiento familiar y el manejo de tiempos y costos se gestiona eficazmente.

- Implementar actividades que permitan observar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en una empresa a partir del teletrabajo.
- Evaluar el impacto que tiene el teletrabajo en el bienestar y calidad de vida de los colaboradores en una empresa.

Si bien es cierto que el estudio a partir de un número de teletrabajadores de la empresa Scotiabank, permite identificar que los porcentajes más altos confirman los beneficios del teletrabajo y su impacto en diferentes aspectos, es importante revisar varios puntos importantes hallados en el estudio, específicamente en esta empresa:

- Más de la mitad de los trabajadores son del área administrativa.
- El desempeño durante el teletrabajo es muy alto y a la vez bajo, ambos ítems con un 26.7%.

Los porcentajes indican que la productividad tiene tanto de positivo como negativo en un mismo nivel durante el teletrabajo, dicho resultado guarda relación con el hecho de que como se menciona en nuestra investigación, en el concepto de la teoría del afrontamiento a nivel laboral, los cambios y la exposición a diferentes escenarios implican consigo cambios de tipo emocional, estrés, afectación de las demás áreas del colaborador, disminución de la productividad, lo que puede verse reflejado en el impacto de esta transición de convertirse en un teletrabajador y lo que ello implica, así que obtener el mismo puntaje en este ítem nos confirma la dualidad, lo positivo y lo negativo de un cambio y más cuando hablamos a nivel laboral.

- El 46,7 % de los teletrabajadores no desean continuar indefinidamente en esta modalidad de empleo.

En este punto relacionamos el resultado con el modelo de Ajuste Persona – Ambiente, dado que el hecho de que la mayoría de los colaboradores no consideren el teletrabajo como una opción constante en el tiempo, se debe entrar a analizar las discrepancias que no permiten la cohesión ambiente – persona durante el teletrabajo en pandemia y que necesidades aún no han sido cubiertas por lo cual no se cumple con las expectativas a pesar de los beneficios del teletrabajo.

Llevar a cabo la investigación nos permite confirmar que el teletrabajo como modalidad de empleo a largo plazo y apoyado de las herramientas, estudios y análisis correspondientes puede incrementar aún más sus beneficios y promover en una forma más amplia la calidad de vida, llevar este estudio a un número mayor de trabajadores, en otras áreas y empresas puede aportar elementos para hacer las correcciones en aquellas áreas que requieren mayor atención.

## **Limitaciones**

1. El tamaño limitado de la población que, por la naturaleza del proyecto, comprende un número de 15 personas de ambos géneros.
2. El ciclo de tiempo de recaudación de la información que solo comprende el año 2020, repetir el estudio durante el año 2021 permitiría un contraste más amplio de variables y una mirada más integral de la confirmación o debate de las hipótesis planteadas y su relación durante la pandemia y post-pandemia.
3. No se considera abarcar todas las áreas de la compañía sujeta a estudio, donde esté implementado el modelo de teletrabajo para identificar si las variables y los resultados concuerdan o se diferencian según estas áreas.

## **Recomendaciones:**

Darle un buen manejo al tiempo en el hogar es quizás uno de los elementos que permite que su calidad de vida con el teletrabajo sea excelente, pues es de considerar que el desplazamiento de su casa a la oficina le aporta unos minutos más para sus diferentes actividades. Tener un horario y objetivos bien definidos permite alcanzar sus metas y ser más productivo al momento de realizar su trabajo, poner un límite a su jornada laboral accede diferenciar entre su vida personal y laboral, de igual manera es indispensable tener en la casa con un sitio exclusivo para realizar su teletrabajo, que sea cómodo, espacioso, libre de ruidos, iluminado y que tenga un ambiente propicio para trabajar en armonía y con empeño, pues la concentración y dedicación es esencial al momento de ejercer la actividad.

Haga que su familia sea participe de su actividad ya sea apoyándolos y respetando su trabajo, de igual manera estos pueden aportar ideas para hacer que su desempeño laboral sea más productivo y placentero al iniciar su actividad.

De lo mejor de si, cumpla con todas sus funciones y demuestre la capacidad de autogestión al momento de realizar el teletrabajo, ya que se debe ser eficaz y eficiente en los diferentes procesos productivos de la empresa.

“Demuestre su madurez laboral, estar conectado, contestar las llamadas, cumplir con las entregas, responder los correos, mantener el contacto con los jefes y compañeros”. (2021). Permiten

realizar un trabajo en equipo armonioso y fructífero ya que en algunas empresas todo funciona como un engranaje y se necesita el aporte de todos los colaboradores para que todo funcione a la perfección.

Hacer pausas activas evitan el estrés, el cansancio y la ansiedad, el ejercicio oxigena la sangre y permite retomar, la actividad de una forma más saludable y enérgica.

**Producto multimedia:**

<https://www.youtube.com/watch?v=GKsYxTbBwqc>

## Referencias bibliográficas

Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.

Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from

[http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/DOCUMENTO](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO)

MEDICI% C3% 93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI% C3% 93N FINAL 15 10 2014 (1).pdf

Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P., ... & Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.(2021). Obtenido de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79667.html>

Pérez, M. (2021, 6 octubre). Definición de Empresa. Concepto-Definición. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://conceptodefinicion.de/empresa/>

OPS. (2020, 11 marzo). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

OIT. (2020, 13 octubre). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado 18 de octubre de 2021, de [https://www.ilo.org/global/publications/WCMS\\_758007/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang--es/index.htm)

Nivelat. (2021, 1 septiembre). ¿Colaboradores, trabajadores o empleados? Una reflexión con altura de miras. Blog Nivelat. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://blog.nivelat.com/colaboradores-trabajadores-o-empleados-una-reflexion-con-altura-de-mira>

García T., M. (2005). La noción de calidad de vida desde diversas perspectivas. Dialnet. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2053485>

Castillo, R. C. (2014, junio). Las transformaciones del concepto de empresa. SCIELO. Recuperado 18 de octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46702014000100133](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702014000100133)

Botero, F., Franco, O., & Gomez, C. (2020, 27 julio). Vista de Glosario para una pandemia: el ABC de los conceptos sobre el coronavirus. Revista Biomédica. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/5605/4603>

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. Redalyc.org. Recuperado 18 de octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>

Araújo, M. J. S. P. D. A. (2017, 3 abril). Bienestar en el Trabajo y Calidad de Vida en el Trabajo: relaciones con nuevas formas de trabajo e implicaciones futuras | Abreu Araújo | Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. Revista Internacional y Comparada de

RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO. Recuperado 18 de octubre de 2021, de [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/459](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/459)