



Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia).

María Camila Gutiérrez Mellizo

Catalina Rodríguez Ñustes

Estudiantes

Anderson Gañán Moreno. PhD.

Director

Trabajo de grado para optar al título de Magister Gerencia del Talento Humano

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Colombia

2025

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo fue explicar los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá. Se desarrollo un estudio con enfoque cualitativo, aplico una entrevista semiestructurada como recurso clave para la recolección de datos, aplicada a una muestra de estudio de 10 empleados del sector financiero en Bogotá. El trabajo remoto en este sector transformó de forma relevante las dinámicas laborales, potencializar la autogestión, la productividad individual y colectiva. Sin embargo, también incorporo nuevos desafíos como de la sobre carga mental, alterar los límites entre la dimensión laboral y personal, y aumentando dependencia tecnológica. Aunque las investigaciones previas destacan rasgos positivos, como la flexibilidad y el ahorro de tiempo, problemas como la sobrecarga de reuniones virtuales y la percepción de una disponibilidad constante genera el agotamiento emocional, identificado como la barrera principal del trabajo remoto efectivo. Además, los hallazgos sugieren que la transformación digital en los modelos de trabajo remoto presenta un desafío centrado en lo humano: la construcción de entornos laborales que respeten el tiempo personal y promuevan el bienestar integral de los empleados. El estudio revela la fragilidad del trabajo remoto para mantener una clara separación entre las esferas profesional y personal. Si bien esta modalidad ofrece mayor flexibilidad y nuevas oportunidades para la autonomía individual, al mismo tiempo expone tensiones subyacentes relacionadas con la sobrecarga laboral, la hiperconectividad y el estrés mental. En consecuencia, fomentar culturas organizacionales que prioricen el equilibrio, el bienestar de los empleados y el derecho a desconectar se vuelve esencial.

Palabras clave: Conciliación vida personal-laboral, trabajo remoto, sector financiero, Bogotá.

Abstract

The objective of this research was to identify the primary challenges in remote work implementation and examine its impact on work-life balance among a group of financial sector employees in Bogotá. A qualitative study was conducted, utilizing a semi-structured interview as the principal data collection instrument, administered to a sample of 10 financial sector employees in Bogotá. Remote work in this sector significantly transformed labor dynamics, promoting self-management and individual productivity. However, it also introduced challenges such as increased mental workload, blurring of boundaries between professional and personal life, and greater technological dependence. While the findings highlight positive aspects, including flexibility and time savings, issues such as excessive virtual meetings and the perception of required constant availability led to emotional exhaustion, identified as the primary barrier to effective remote work. Furthermore, the findings suggest that the digital transformation of remote work models presents a human-centered challenge: the construction of work environments that respect personal time and promote the holistic well-being of employees. The study reveals the fragility of remote work in maintaining a clear separation between professional and personal domains. Although this modality offers greater flexibility and new opportunities for individual autonomy, it simultaneously exposes underlying tensions related to work overload, hyperconnectivity, and mental stress. Consequently, fostering organizational cultures that prioritize balance, employee well-being, and the right to disconnect becomes essential.

Keywords: Work-life balance, remote work, financial sector, Bogotá.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 4 |
| Planteamiento del problema..... | 6 |
| Justificación..... | 8 |
| Objetivos | 12 |
| Marco de referencias conceptuales..... | 12 |
| Marco normativo | 21 |
| Diseño metodológico..... | 23 |
| Resultados | 29 |
| Discusión | 71 |
| Conclusiones..... | 75 |
| Referencias..... | 78 |



Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia).

Por: María Camila Gutiérrez Mellizo, Catalina Rodríguez Ñustes

Introducción

La cuarta revolución industrial ha impactado de manera significativa el mundo laboral, siendo un medio de gran valor para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones, desde el punto de vista de talento humano a través de la investigación cualitativa se indaga sobre los desafíos en la implementación del trabajo remoto y como este modelo de trabajo afecta el equilibrio y los límites entre la vida personal y laboral de los trabajadores, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2020) describen como el enfoque permite estudiar el fenómeno de forma sistemática a través de estudios previos y validarlos con los resultados obtenidos, con el fin de generar una nueva teoría y dar respuesta al planteamiento del problema.

En el proceso de abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores para lograr una conciliación entre la vida laboral y personal es cada vez más grande, ya que en las dimensiones no existe unos límites donde haya una desconexión laboral real o tiempo de ocio y descanso, de esta manera la desconexión digital debe ser un mecanismo de protección de los empleadores para el descanso oportuno para lograr un equilibrio y fortalecer las relaciones laborales, al hacer uso de plataformas amigables y desarrollar las capacidades y habilidades de los mismos, (Mozo, 2020). Asimismo, los sujetos de estudio manifiestan como se presentan dificultades en la implementación del trabajo remoto relacionado con el tiempo, la carga laboral y las barreras por parte de la organización o los espacios donde desarrollan las actividades, al no lograr la concentración que necesitan.

El trabajo remoto ha permitido que los trabajadores cuenten con mayor autonomía para el desarrollo de sus tareas y cumplimiento de metas, en las organizaciones a medida que los



modelos de negocios se van estructurando de acuerdo a la dinámica del del mercado, se generaliza la autonomía y la productividad de los trabajadores, como continuación de lo anterior, Barreneche (2021) expresa, el trabajo desde un punto fuera de la organización fue positivo para alcanzar los resultados administrativos y operativos, dando a los stakeholders una prestación oportuna a las necesidades que presentan, al acercar a los colaboradores a la alfabetización digital ayuda al desarrolla de nuevas estrategias para la comunicación organizacional.

Mientras que como consecuencia de buscar la productividad se dedica mayor tiempo en la jornada laboral sin una supervisión, ya que si un trabajador no logra cumplir con sus trabajos dentro de su horario se puede asumir dos situaciones la primera, es que tiene una sobrecarga laboral o que la persona no está en capacidad para cumplir tal labor. La sobrecarga laboral que presentan los trabajadores es primeramente por la falta de gestión de tiempo en las actividades programadas, está muy relacionado con el nivel de responsabilidad que asume la persona al autoexigirse en un alto nivel, sobrecargándose de actividades y no delegar tareas a los compañeros de apoyo.

De la misma forma se presenta una variable donde no es capaz de desconectarse del trabajo, al estar pendiente del correo o el celular esperando que llegue algún problema que tenga que solucionar, así desarrollando enfermedades como el tecnoestrés, tecno ansiedad y factores psicosociales. Es importante señalar que los comportamientos de dependencia laboral afectan las dimensiones sociales, familiares, laborales entre otras; para ellos se debe establecer límites y cambiar los patrones de comportamiento en relación con el no lograr una desconexión laboral (Domínguez, et al 2017).

Para el proceso de construcción de equipos sólidos en las organizaciones por medio de la plataformas digitales se asumen grandes retos al promover y fortalecer el trabajo colaborativo, ya que por medio de estas herramientas se presentan diferentes interferencias y



lecturas de la información, dado que no existe un acercamiento real, el distanciamiento que producen el trabajo remoto va afectando progresivamente a los trabajadores, al estar cada vez más aislados en sus actividades y no dar importancia a esas habilidades y característica inherente que tiene el ser humano al ser sociable y comunicarse de manera asertiva.

De esta manera en el proceso de investigación las participantes manifiestan como estos aspectos influyen en la dinámica laboral, aunque puede ser positiva o negativa, todo depende de la autonomía y la capacidad resolutive del colaborador, se puede analizar cómo se debe crear una sinérgica en la cultura organizacional que se alinean a la visión y misión de la organización y obtener los objetivos globales, es preciso adaptar modelos de trabajos que vayan potencializando los recursos humanos con los que cuenta la compañía. (del Río, y Santisteban (2020)

Planteamiento del Problema

El trabajo remoto ha experimentado una evolución significativa en los últimos años, impulsado por el desarrollo de tecnología y por la necesidad que tienen las compañías de mantener su operación a pesar de vivir situaciones como la pandemia de la COVID -19. Anteriormente, las oportunidades de trabajo remoto en casa o a distancia o modalidades nómadas, no estaban al alcance de la gran parte de la sociedad. Sin embargo, en la actualidad, las organizaciones optaron por una fusión en el modelo de trabajo de sus colaboradores teniendo en cuenta las modalidades híbridas y presenciales en las compañías.

No obstante, el aislamiento, el exceso de trabajo, es desgaste emocional y la ausencia de desconexión laboral han hecho que el trabajo remoto se cuestione, ya que, la principal razón es que sobrepasa los límites entre la vida laboral y personal. De acuerdo con Toledo (2024)

Los efectos negativos del trabajo remoto tienen que ver con problemas asociados a la extensión de la jornada laboral; sensación de falta de apoyo organizacional, a la hora de realizar labores



complejas o nuevas, y la sensación de soledad del teletrabajador ante la falta de interacción con sus compañeros de trabajo (p. 14)

A nivel mundial, el estudio que realizó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señaló con su informe "El tiempo de trabajo y la conciliación de la vida laboral y personal en el mundo" (par. 4) que, si las empresas y los empleados de todo el mundo no hubieran estado dispuestos a afrontar el desafío de la virtualidad y optar por el trabajo remoto, en el periodo de pandemia COVID-19, los resultados de la economía mundial hubieran sido devastadores, llevando a grandes pérdidas económicas y asumiendo costos por la falta del talento humano y por no haber podido ofrecer otra opción alterna para los trabajadores.

Sin embargo, al momento de la crisis, esta modalidad de trabajo remoto se implementó de manera informal y por ende los efectos negativos de todo esto, es el mayor riesgo de cansancio en los trabajadores. Es por eso por lo que se desarrolló una de las soluciones y fue el modelo de alternancia, modelo que indica trabajar 60% de manera virtual y 40% de manera presencial, esto con el fin de lograr un efecto positivo en la productividad y la conciliación de la vida personal y laboral de los trabajadores en la selección de países desarrollados (Estados Unidos, Australia, Reino Unido, Suecia, Bélgica, Francia, Alemania).

Una encuesta a nivel internacional realizada por el Banco Mundial y el University College London de Chile tuvo como objeto dar una visión integral sobre los datos obtenidos en donde más de una tercera parte de las personas encuestadas (37%) valora la opción de una oportunidad de trabajo remoto, más que una opción de un aumento de salario. Como dicen Schuster y Mayo (2021) "se debe plantear la viabilidad de un trabajo remoto voluntario (o teletrabajo) a tiempo parcial después de la pandemia en aquellos servicios donde esta modalidad de trabajo sea viable" (p. 122).

Según el Índice Mundial de Trabajo Remoto 2023 publicado por NordL ayer y difundido por el Foro Económico Mundial, Colombia no se encuentra dentro de los primeros



puestos en la implementación del trabajo remoto, sin embargo, Colombia ha establecido una normatividad legal vigente para poder teletrabajar u optar por la modalidad de trabajo remoto como lo es la ley 1221 de 2008 que acepta e impulsa el trabajo remoto como una modalidad de trabajo y el decreto 1227 de 2022 en donde centraliza las reglas para trabajar y los beneficios a los trabajadores como por ejemplo el Auxilio de conectividad.

Estas dificultades identifican la necesidad de implementar y acoplarse a esta nueva modalidad de trabajo, y como mejorar el impacto de la vida laboral y personal, que hace unos pocos años estaba completamente separada y ahora debemos aceptar una combinación en el día a día de ambas facetas. De acuerdo con lo anterior, se plantea como pregunta de investigación *¿Cuáles son los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá?*

Justificación

El trabajo remoto inicialmente se creyó que iba a ser temporal, sin embargo, esta modalidad de trabajo llegó para quedarse, y trajo consigo un sinnúmero de beneficios para los trabajadores, así como también muchos desafíos para las organizaciones y empleados, con el fin de poder mantener el equilibrio laboral y personal de todos los colaboradores.

Esta investigación es pertinente formativamente, ya que, la nueva modalidad del trabajo remoto causa gran relevancia en el ámbito de formación para todos los miembros de las compañías, esto dada la formación académica que ofrecen las empresas y que deben adaptarse y reinventarse para poder preparar profesionales en la gestión y control del trabajo remoto. Las compañías deben desarrollar personas con un buen desarrollo de comunicación efectiva de manera virtual, personas que estén en la capacidad de liderar un equipo 100% remoto y que



puedan tener las habilidades gerenciales esperadas para que el equipo de trabajo se fortalezca y siga manteniendo el sentido de pertenencia en las compañías a pesar de la distancia.

Además, esta investigación permite que las compañías y universidades corporativas empresariales, puedan crear estrategias de formación para fortalecer las habilidades blandas como la resiliencia digital, la inteligencia emocional, la autodisciplina, la adaptabilidad, tolerancia al estrés y enseñar a establecer límites entre el trabajo y la vida personal. En este sentido los programas de formación de las empresas y universidades corporativas deben contar con programas de formación integrales que les permita comprender como interiorizar esta modalidad sin afectar el bienestar personal, e incentivando nuevas estrategias laborales.

Este estudio también es pertinente socialmente ya que el trabajo remoto ha afectado considerablemente a toda la población, tanto así, que se ha convertido en un tema mundial. El trabajo remoto trajo consigo nuevas oportunidades laborales y una transformación en la manera en la que las personas pueden acceder a ellas. También ha brindado posibilidades para personas con dificultad en la movilidad, personas con discapacidad que no pueden desplazarse fácilmente, y personas que viven lejos de los sectores empresariales de la ciudad, que diariamente estaban estresados por el transporte, trancones y largas distancias de desplazamiento para poder cumplir con su asistencia al trabajo.

Esta flexibilidad también ha beneficiado a las madres y/o padres cabeza de familia, en donde pueden ahorrar los tiempos de desplazamiento a las oficinas y poder ofrecer una mejor calidad y estabilidad a sus hijos, ya que este tiempo “perdido” en trancones se puede aprovechar de mejor manera en otras ocupaciones, que para cada persona son diferentes pero valiosas.

Sin embargo, el aislamiento, las extensas jornadas laborales, la carga emocional, el no tener la capacidad de autocontrol para poder realizar la desconexión laboral, han generado alertas sobre la salud mental de los empleados y ha afectado la delgada línea de la vida personal con la vida laboral, diagnosticando enfermedades como el “burnout” (Síndrome de

agotamiento profesional) que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue clasificado como una enfermedad ocupacional. Esta problemática identificada genera planes de acción en Colombia como la ley 2191 de 2022 “Establece y promueve el derecho a la desconexión laboral” este derecho permite que los colaboradores se puedan permitir no tener contacto con la compañía o sus compañeros laborales fuera de sus horarios establecidos, esto también aplica para los periodos de vacaciones, licencias y cualquier ausentismo que presente el colaborador.

Este estudio es pertinente científicamente ya que es importante analizar esta modalidad laboral con evidencias, puesto que el impacto y las variaciones dependen de cada estructura organizacional, cultura, beneficios y las condiciones económicas en la que se encuentra cada ciudad o país. Este estudio es relevante desde una visión científica ya que el trabajo remoto ha impactado en las empresas generando cambios estructurales en la forma en la que las empresas están organizadas y la manera en que gestionan el tiempo y las responsabilidades. Estudios anteriores como el informe de Organización Internacional del Trabajo (OIT) "El tiempo de trabajo y la conciliación de la vida laboral y personal en el mundo" demuestra que la virtualidad puede mejorar la eficiencia y productividad laboral, pero que esto ha incrementado, el agotamiento, el estrés y la fatiga, si desde las organizaciones no se establecen límites claros y se está de la mano con la normatividad legal vigente en Colombia. Esta investigación busca llenar vacíos de conocimiento ante estos cambios tan resientes, aportando hallazgos y resultados que permita a las compañías tomar decisiones sobre la implementación del trabajo remoto, con el objetivo de que se pueda optimizar mejor el desempeño laboral sin comprometer la calidad de vida personal.

Este estudio es relevante en términos económicos dado que, si las compañías no hubieran implementado el trabajo a distancia durante la pandemia de la COVID-19, las pérdidas económicas y la producción global no se hubieran podido regular, afectando todos los



sectores económicos e impactando la calidad de vida de todos los empleados, aumentando los despidos y la tasa de disminución de personal. Los beneficios que brinda el trabajo a distancia posibilitaron a las empresas mantener sus operaciones y lograr ahorros considerables en los gastos fijos de la empresa como los recibos de energía, transporte y comida. Esto constituyó una estabilidad financiera en momentos de crisis y obtuvo los mismos resultados que se obtuvieron en el entorno presencial.

Adicional, para los trabajadores con visiones más ambiciosas, se presenta la oportunidad de que estas personas trabajen remotamente para cualquier parte del mundo y se crea el modelo “Nómada Nacional o internacional”, teniendo la oportunidad de obtener capital en otras monedas, lo cual contribuye a tener una mejor calidad de vida para ellos y todo su núcleo familiar. Por otro lado, es importante revisar los desafíos económicos que ha enfrentado Colombia al no estar al nivel tecnológico y la implementación del trabajo remoto no ha sido equitativa, esto por las brechas digitales existentes y la ausencia de inversión en infraestructura tecnológica por el gobierno.

Por último, esta investigación es pertinente administrativamente ya que la implementación del modelo remoto ha modificado los modelos de supervisión, ya que era más fácil hacer seguimiento a una persona en el puesto de trabajo que contactándola por medios digitales, llamadas, chats o correos. Esto ha cuestionado la manera en que los jefes han desarrollado esta nueva manera de liderar equipos y que ha dificultado el seguimiento al desempeño de los colaboradores. La pertinencia de este estudio radicara en entender como las empresas pueden mejorar sus procesos internos para garantizar toda la productividad, la felicidad y estabilidad de los colaboradores en entornos híbridos, nómadas, presenciales y 100% virtuales. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la falta de supervisión en el trabajo para muchas personas puede generar desmotivación, sensación de no ser incluidos



en los equipos de trabajo y un incumplimiento indirecto de los objetivos estratégicos del área y de la compañía como tal.

Objetivos

General

- Describir los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá

Específicos

- Analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero.
- Identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero.
- Identificar las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero.

Marco de referencias conceptuales

Trabajo remoto: Definiciones y generalidades.

Para la presente investigación es importante hacer una aproximación de la definición de trabajo remoto, la manera que influye en la cultura organizacional y la vida personal de los trabajadores que usan esta modalidad de trabajo, recurriendo a diferentes autores que a continuación se relacionan.

El trabajo remoto hace referencia a aquel sujeto que puede desarrollar las actividades desde un lugar distinto al puesto de trabajo de la organización, en el cual puede usar los recursos

tecnológicos para la ejecución y estar en conexión con el empleador (Limón, 2021). En línea con lo anterior, Mohalik et al. (2019) plantea que el trabajo remoto lo componen factores que influyen en los colaboradores de manera positiva o negativa, dentro de esta modalidad se ve afectada por los aspectos sociales, organizacionales, tecnológicos, personales y financieros, siendo estos claves para el desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Valdés, et al. (2020), mencionan los inicios del modelo de trabajo en Colombia, en los años 90 debido a la modernización y creación de nuevas reformas permite un nuevo modelo económico, por medio de las telecomunicaciones se dio la posibilidad de trabajar de un lugar remoto. Fahrni et al. (2020), señala que entre más automatizados estén los procesos de una empresa, es más accesible para los trabajadores cumplir con sus actividades de forma remota, los recursos como el internet de las cosas y la interconexión, permitirá que se desarrolle las funciones sin la necesidad de que haya trabajadores en las organizaciones, creando mayor accesibilidad a las funciones de manera directa e indirecta

Para Braesemann et al., (2021), el modelo de trabajo remoto fue una oportunidad para las empresas colombianas para dar continuidad a sus negocios, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19 muchas empresas iniciaron una transición para proteger a la salud de los trabajadores, al acoger de manera positiva esta nueva forma de trabajo en muchas empresas se inició una regulación para cumplir con los estándares de seguridad y bienestar de estos. En relación con Puey (2021), resalta la importancia de las tecnologías para el desarrollo del trabajo remoto ofreciendo oportunidades laborales, aunque no muchas empresas estaban listas para este modelo de trabajo aceptaron el reto para iniciar el gran cambio, en los cuales se presentaron oportunidades de mejora para ir estructurando los procesos.

Para MacRae y Sawatzky (2020), los retos que se presentan en las personas que aplican este modelo dentro de su trabajo, pueden relacionarse con los recursos tecnológicos, al no contar con accesibilidad a los medios de telecomunicaciones o contar con equipos idóneos para

el desarrollo de las actividades, también se pueden presentar problemas relacionados con la salud mental. al estar en espacios sin interacción social, la distancia y el aislamiento hace la comunicación poco asertiva, afectando el desempeño. Cardozo y Bulcourf, (2020), resaltan los aspectos negativos y positivos que pueden afectar al trabajador, entre las ventajas encontramos: mejor ambiente entre vida personal y laboral, contribuye al autodesarrollo y responsabilidad, cuenta con gestión del tiempo, maneja el estrés laboral, su economía presenta reducción de costos y aumenta la productividad; Como desventajas: no genera vínculos laborales con los compañeros de trabajo, no hace parte de una cultura organizacional al estar en un aislamiento social, poca posibilidades de crecimiento dentro de la organización, aumento de costos.

Desde la perspectiva de las empresas, el trabajo remoto también se presentan ventajas y desventajas entre ellas se presentan: Menos inversión estructura de puestos de trabajo, los trabajadores al estar en espacios donde se encuentren cómodos pueden aumentar su productividad y cumplir los objetivos organizacionales, reducción de ausentismos; En las desventajas sobre costos en la inversión de creación de puestos de trabajo de acuerdo a la normatividad, falta de productividad, los trabajadores no cuentan con un espacio de aprendizaje, pérdida de confidencialidad (Cardozo y Bulcourf, 2020)

A su vez, Macrae y Sawatzky, (2020), abordan la gestión de desempeño como un tema relevante en el trabajo remoto, dado que la presencialidad en las empresas son un factor importante para la comunicación y el desarrollo de la cultura organizacional. El cual aporta para el cumplimiento de los objetivos y la productividad de los trabajadores, dentro del modelo se presenta pros y contras dada a la autonomía que se tiene. Para Muñoz y Acevedo (2020), la relación del trabajo remoto y el área comercial al ser un área compleja resalta la importancia de no tener el control total de las actividades que se desarrollan de manera remota debido a la complejidad y privacidad de la información, sobre la implementación del modelo de trabajo, para el cual se propone establecer indicadores para evaluar la gestión y cumplimiento del

equipo. El trabajador de esta manera podrá trabajar de cualquier parte y la empresa tendrá los resultados.

El trabajo remoto en la actualidad se presenta como una oportunidad de crecimiento y competitividad dentro del mercado laboral pero como hemos observado en las afirmaciones de los autores, no todas las organizaciones están preparadas para asumir el reto que trae consigo, al ser responsables del bienestar del trabajador garantizando todas las medidas de protección físicas y psicológicas, no menos importante brindar los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones y de la misma manera hacer seguimiento.

Conciliación entre la vida laboral y personal: Una aproximación a su concepto

A medida que el sector va creciendo comienza a reflejarse la importancia de la conciliación de la vida laboral y personal, tener la capacidad de equilibrar estos contextos, para el bienestar del trabajador y el crecimiento organizacional. Los niveles de satisfacción se ven afectados por la inestabilidad de estos, los resultados trascienden en la productividad y convivencia en el hogar.

Para Sienna y Oliva (2017), el entorno laboral empieza a presentar un nuevo enfoque de la Responsabilidad Social Corporativa, con fin de resaltar la importancia sobre la familia y el trabajo. International Center Work and Family del IESE en sus líneas de investigación, construye el concepto de Responsabilidad Familiar Corporativa, encaminado al grado de compromiso de las organizaciones para liderar una cultura, prácticas y políticas que permita el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal. Así mismo, destacan el compromiso de las organizaciones en el siglo XXI para ser familiarmente responsable, siendo una estrategia para la retención del personal y el logro de los objetivos estratégicos, a su vez contribuyen a una mejor la calidad de vida siendo flexibles en los entornos de trabajo. Asimismo, al alcanzar el

balance entre la vida personal y laboral es un pilar para el éxito de las organizaciones aumentando la productividad y permite un crecimiento sostenible.

Para Vargas et al. (2017), los conflictos de roles se ven presentes al trabajador tener que elegir entre el trabajo y lo personal o lo personal y el trabajo, este punto donde se vuelve recíproco en los contextos donde se desarrolla, en consecuencia, se identifican tres perspectivas de observar el conflicto: Relacionado con el tiempo, se presenta cuando uno de los contextos prima sobre el otro, estos dominios compiten por el tiempo del sujeto; el segundo ocurre cuando afecta el desempeño del individuo por tensiones por el rol que desempeña; por último el comportamiento es incongruente con el contexto en el que se desenvuelve.

Es importante señalar, como lo mencionan Dodero y Troilo (2021), los retos y problemáticas que se presentan entre la conciliación de la vida laboral y personal, no desde una mirada social, jurídica y económica, sino más allá, enfocada a las cargas familiares como se asume esa responsabilidad de manera individual y colectiva en la participación en el sector laboral con las jornadas laborales extensas. A partir de este punto, como señala Debeljuh y Revuelta (2017), la familia toca un nuevo papel dentro de las organizaciones como stakeholder, siendo más presente las necesidades como persona teniendo presente su rol dentro la dinámica familiar, ya no se mira al trabajador como un actor aislado de su dimensión. Una de las formas para lograr una conciliación de estas dos dimensiones es saber cómo dar manejo del tiempo y la energía que se enfoca a cada una, a partir de aquí se presenta una disyuntiva de cómo gestionar el tiempo y la productividad, no menos importante las políticas que se pueden implementar para lograr el objetivo en común.

Por otro lado, Figueroa y Aravena (2015), aborda la conciliación desde el afrontamiento personal, de cómo el individuo usa los recursos internos y externos para lograr el equilibrio de estos contextos, dado que la estructuración de políticas organizacionales no siempre enfoca a la necesidad de los trabajadores. Para Meil et al. (2016), mencionan los beneficios que pueden



presentar al encontrar el punto de equilibrio, entre más ventajas que se pueden encontrar es la reducción del estrés, mayor retención del personal, disminución de ausentismo, aumento de productividad y a su vez la competitividad de la empresa.

Finalmente, para Facundo et ál., (2019); Rosita et ál., (2019)., resaltan la relación a la conciliación de la vida y la personal se aborda el concepto de desconexión laboral, de cómo las tecnologías impactan la vida laboral y personal, creando una delgada línea en la privacidad de las personas, abordan el tema como un entorno donde se puede generar un empoderamiento o, al contrario, se presenta una sobre carga laboral. Mencionan la relevancia en los derechos de los trabajadores en busca del bienestar y equilibrio de las dos dimensiones mencionadas. Andrade y Landero (2015)., Proponen que la globalización y la competitividad del siglo XXI, permite que se empiece a dar otra mirada al recurso humano como un ser integral donde sus dimensiones afectan su desempeño y su dinámica familiar con la implementación de estrategias para mejorar las condiciones labores y satisfacción laboral.

Dada la problemática que presentan los trabajadores al no establecer un equilibrio entre sus obligaciones laborales y familiares, se evidencia como las organizaciones deben establecer los medios y recursos necesarios para garantizar el ocio y la productividad de estos. La competitividad en el mundo laboral permite que el desequilibrio entre las dos dimensiones sea cada vez más grande, al primar la búsqueda de una estabilidad económica sin importar las exigencias que sean solicitadas, dejando a un lado el bienestar personal.

Desempeño laboral: Una aproximación a su concepto

Para comenzar, debemos considerar una perspectiva teórica sobre el desempeño laboral, como menciona Cuello et al. (2020), es un proceso enfocado a la productividad y crecimiento de las organizaciones, por medio de herramientas para establecer objetivos para una mejora continua. Es relevante explicar el origen del concepto, el término dio sus inicios en Estado

Unidos se basa en llevar un control sobre el trabajo que se le asignaba y se categorizaba por colores de acuerdo con los resultados, se definió como descripción de puesto con el fin de medir el rendimiento y los procesos, a medida que los procedimientos se iban estructurando se adapta el nombre que actualmente se conoce.

Cuello et al. (2020), afirman que el concepto desempeño laboral se ha transformado en una herramienta para evaluar el área productiva de los puestos de trabajo, siendo acompañado del seguimiento a los trabajadores de la retroalimentación de las funciones que desempeña, lo cual permite generar confianza y seguridad el trabajo que desarrollan. Según Farah et al. (2021), hacen referencia sobre la importancia de fortalecer los conocimientos y habilidades de los trabajadores de acuerdo con las necesidades del modelo del negocio, con entrenamientos para el desarrollo de las capacidades según el puesto de trabajo. De igual forma, Farah et al. (2021), el desempeño laboral es influenciado según su estado de ánimo o sentimientos, cuando los trabajadores se encuentran en un estado anímico influyen en sus actividades y su productividad, es importante saber reconocer las características de su estado emocional y su manera de manejarlo.

Para Paredes (2021), es el rendimiento que expresa el trabajador al desarrollar las funciones y realiza actividades puntuales que están relacionadas con su puesto de trabajo, el cual permite descubrir las habilidades, aquellas que aportan al cumplimiento de las metas de la organización, se considera relevante evaluar el desempeño para dar un seguimiento y medir la contribución individual y global de los trabajadores. Por su parte, Prieto et al. (2020), expresan como el comportamiento del trabajador usa los medios necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, por otro lado, De la Cruz y Huaman (2016) lo definen como el alcance de los objetivos de establecidos por la organización en un tiempo específico por medio de recursos internos y externos.

Para Prieto et al (2020), analizan el desempeño laboral como la determinación del trabajador alcanza los propósitos y aspiraciones de la organización, según las normas establecidas con el objetivo de crecimiento profesional y desarrollo de habilidades, utilizando de manera acertada los recursos a su alcance, conforme el acceso a ellos será considerado el desempeño de uno o de otro. Choi et al (2018), resaltan la importancia del desempeño laboral señalando este término como una parte clave dentro de la organización, por medio de él, se puede identificar oportunidades de mejora y ratificar el crecimiento de la organización, así mismo alcanzar resultados sostenibles.

Finalmente, Cuello et al. (2020). Dentro del desempeño laboral encontramos el modelo Campbell, el cual surge debido a la demanda de crear un instrumento para medir de manera completa es uno de los enfoques teóricos para evaluar el desempeño debido a su estructura multidimensional, cuenta con 4 componentes los cuales están direccionados al puesto de trabajo y conductas. Así mismo, permite ser un recurso para establecer estrategias enfocadas a los objetivos organizacionales.

A través de las dimensiones del desempeño laboral es posible encontrar: desempeño de la tarea hace referencia al cumplimiento de las tareas asignadas por la empresa de manera directa o indirecta contribuyendo por medio de sus habilidades para el alcance de las metas establecidas; comportamientos contraproducentes, son acciones de manera voluntaria que se enfocan al bienestar del trabajador y no en beneficio colectivo, de manera intencional y puede afectar de significativamente el contexto en donde se encuentra el trabajador, por último desempeño contextual, es un comportamiento positivo dentro de la organización, dado a los resultados pueden presentar contribuyen el crecimiento de la misma.

Por lo tanto, es posible apreciar como el desempeño laboral es un factor clave dentro de la organización, para su crecimiento de los trabajadores y la organización misma. Al



establecer estrategias con los resultados del seguimiento, es posible anticipar oportunidades de mejora que pueden presentarse.

Trabajo en el sector financiero

El sector financiero se encuentra afrontando nuevos desafíos en la asignación de recursos debido a la Cuarta Revolución Industrial, dado a la evolución constante de las telecomunicaciones se permite que la interconexión de la información y la personas se dé un modo que no antes se consideraba de automatizar los datos para obtener en tiempo real.

Del mismo modo Schwab (2016). Afirma que la transición que presenta el sector es radical por la Revolución 4.0, cambiando la dinámica y la cultura organizacional de las empresas, cambia la manera de comunicarnos de manera asertiva a través de las nuevas tecnologías. Así mismo Michael Porter (2008) citado por Martínez Jiménez, S. A. (2021), resalta la importancia de analizar los escenarios y para preparar estrategias de afrontamiento, que puedan ayudar con la continuidad del modelo de negocio e identificar el tipo de cambio y como este influye en las dimensiones sociales, económicas, familiares.

Para Farrás (s.f), afirma como las nuevas estrategias de empleo cambian la estructura organizacional al implementar cambios notables dentro de su clima laboral, es por ello por lo que se encuentran diversas modalidades de subcontratación, reflejando cambios en las dinámicas de trabajo. Dentro de la dinámica del trabajo en el sector financiero han sido muy receptivos al destinar recursos para la transformación adaptando nuevas formas de gestión y relaciones laborales a su vez invirtiendo en el capital humano para lograr mayor desempeño.

Marco normativo

Se presenta el marco normativo relacionado con el presente estudio, allí se evidenció que el Decreto 1072 del 2015 que tiene como referencia las diferentes disposiciones en

seguridad y salud en el trabajo, sugiere que el trabajo en equipo realizado de forma satisfactoria impacta de forma directa en la motivación y la disminución de riesgos psicosociales en el trabajo

En la Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 25, 26 y 53, menciona sobre el derecho a un trabajo digno que cuente con la garantía de la protección de estado estableciendo obligaciones al empleador y empleado.

El Código Sustantivo de Trabajo, en la ley 266 de 1950 tiene como por objeto establecer los lineamientos para la relación laboral de los empleadores y empleados, en el cual se pueden encontrar las obligaciones de cada parte para encontrar un equilibrio, contando con los órganos de control para la vigilancia y cumplimiento de este.

Ley 100 de 1993, garantiza la protección de los trabajadores promoviendo la calidad de vida y alineada a la dignidad humana, a través de los derechos inherentes a la persona para tal fin se disponen diferentes recursos económicos, salud y servicios complementarios.

En el Decreto 884 de 2012, tiene como objetivo establecer las condiciones laborales y las relaciones entre los empleados y trabajadores que aplican el teletrabajo en el sector público y privado, se promueve un trato de igualdad con relación a la remuneración, capacitación y acceso de crecimiento profesional y dentro de la organización independientemente del sector.

La ley 2069 de 2020 en el artículo 16, afirma como la cuarta revolución industrial entra en el mercado laboral como una fuente de empleo y crecimiento de la economía.

Por medio de la Ley 1562 de 2012, se implementan las disposiciones por medio del Sistema General de Riesgos laborales con el objetivo de prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades relacionadas con el trabajo. En la reglamentación de la norma se atribuye que el empleador debe asegurar la afiliación al sistema con relación al tiempo laborado. Asimismo, el Decreto 1563 de 2016, establecer los criterios para la afiliación para los trabajadores independiente al régimen de salud.



Por medio de la Resolución 2646 de 2008, se determina las responsabilidades de los empleadores en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo a los factores psicosociales en el sector laboral derivados del estrés ocupacional, de esta manera, se crea el instrumento a través de la resolución 2764 de 2022 Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial cumple la finalidad de que las empresas fortalezcan el bienestar de los empleados de los diferentes sectores económicos y forma de trabajo como presencial, remoto y trabajo en casa.

En los sectores de trabajo remoto, el empleador debe asegurar a que se ejecuten los programas de promoción de prevención de salud mental y aquellos relacionados con los resultados de la batería, como el programa de vigilancia epidemiológica.

El teletrabajo se encuentra reglamentado por tres normativas que establecen los lineamientos para el desarrollo de las actividades contando con las garantías de trabajador, la ley 1221 de 2008, tiene como por objeto en el artículo 1º promover y regular el teletrabajo como un medio de generar empleo y autoempleo a través de las tecnologías de información y las telecomunicaciones. La ley se resaltan las garantías que debe tener el trabajador para el desarrollo de sus funciones, no se puede desmejorar las condiciones laborales.

Del mismo modo, la ley 2088 de 2021 regula el trabajo en casa, a través de las tecnologías de las telecomunicaciones dada a las restricciones por la crisis sanitaria del COVID 19, esta modalidad permite que el trabajador pueda desarrollar sus actividades desde el lugar de trabajo y la de su hogar, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la organización. La relación laboral no se ve afectada en los términos iniciales del contrato, los deberes y derechos son los mismos, haciendo alusión a los ingresos económicos la empresa cuenta con una responsabilidad al brindar apoyo durante se desempeñe la labor fuera del lugar de trabajo.

Por medio de la Ley 1328 de 2009, se establece las normas del sector financiero, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Reglamenta los principios y reglas las

entidades las cuales, son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los artículos detalla las responsabilidades que tiene al brindar al consumidor una información transparente y oportuna.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

El estudio que a continuación se presenta se aplica mediante un enfoque cualitativo, el cual proporciona una investigación desde la perspectiva y la subjetividad de los participantes a través de entrevistas semiestructuradas. Se realizó por medio de un estudio transversal al generar espacios individuales con cada entrevistado con el objetivo de conocer su experiencia sobre los desafíos en la implementación del trabajo remoto y cómo afectan la conciliación entre la vida laboral y personal. Las entrevistas están orientadas a captar interés sobre las experiencias y opiniones individuales de cada persona, sobre determinados situaciones o contextos.

Según Guerrero (2016), el enfoque cualitativo permite cualificar y describir el fenómeno social con base a las características determinantes de la situación de estudio que sean percibidas en un contexto específico, de este modo, el diseño se aplicó a un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá.

De igual manera, la investigación es de carácter descriptiva ya que consiste en el análisis de las características que establece criterios para clasificar y profundizar el tema de estudio, así mismo, se obtiene resultados claros para la respuesta de la pregunta problema.

El tipo de investigación que se utilizará es el estudio de caso, de acuerdo con la afirmación de Ramírez, et al (2019), el investigador que utiliza este instrumento maneja una herramienta que brinda confiabilidad y credibilidad, las descripciones de forma sistemática brindan información detalla el desarrollo del mismo, para ello se debe tener presente ciertas

características: validar fuentes de información para la recolección de información fidedigna; realizar rastreo de análisis de datos; hacer una correcta selección de la muestra y por último documentar los procedimientos que se aplicaron.

Diseño de Investigación

El tipo de diseño que se eligió en la presente investigación es la no experimental transversal, esta nos permite observar los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para después estudiarlos. Según Agudelo, et al (2008), este tipo de investigación nos permite alterar las variables o determinar las condiciones de los sujetos, ya que se observa desde escenarios existentes y no son provocadas por el investigador, ya que no tiene un control directo dado que ya sucedieron y de igual forma sus consecuencias. Este estudio es sistemático y analiza las diversas variables que presentan los participantes y su interrelación.

Participantes

La población que se entrevistó fueron 10 trabajadores del sector financiero de la ciudad de Bogotá. Las personas fueron escogidas por medio de muestreo intencional, iniciando por personas conocidas por las investigadoras, en donde se seleccionaron participantes que, debían contar con una experiencia laboral mayor a 2 años en el sector financiero, y lo más importante, que fueran participes de la transición entre el trabajo presencial al trabajo remoto o que actualmente trabajen de manera híbrida. También se tuvo en cuenta la edad de los participantes con rangos entre 25 y 50 años. Con respecto al género, fueron seleccionadas 5 mujeres y 5 hombres para tener un balance en nuestros análisis, sobre todo por la diferencia de cargas en el hogar e impactos en salud mental, ya que varias teorías indican que las mujeres al tener a hijos cuentan con una sobre carga mental y física comparada con los hombres, sin embargo, esta



investigación no pretende hacer algún tipo de discriminación frente al género, pues se reconoce que esto ha afectado a ambas poblaciones.

Así mismo, se tuvo en cuenta que la población entrevistada tuvieran cargos y estudios administrativos, ya que son personas susceptibles por extender sus horarios laborales o manejar contratos de manejo y confianza, que los lleva a cumplir con su trabajo sin tener la exigencia de cumplir con el horario laboral.

Dada la información anterior se establece que la presente investigación es de análisis cualitativa. Según Flick, et al (2015), este tipo de investigación pretende acercar más al mundo y entender, describir y poder explicar fenómenos sociales analizando las experiencias vividas de individuos o grupos que se pueden enfocar en conocimientos cotidianos y del día a día de cualquier persona.

Instrumento de Recolección de Datos

Un instrumento que permite recolectar la información son las entrevistas semiestructuradas, según Tonon, et al. (2009), a través del agrupamiento de conocimientos propios, el desarrollo social del comportamiento individual y colectivo da un acercamiento a la realidad desde el enfoque de vivencial, biográfico e intransferible. Se analizó a partir de las siguientes categorías de rastreo:

Tabla 1. Categorías y subcategorías de rastreo

| Objetivos específicos | Categoría de rastreo | Subcategorías |
|--|--|-----------------------|
| Analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Trabajo remoto |
| | | Sector financiero |
| | | Conciliación laboral |
| | | Conciliación personal |
| | Impacto del trabajo remoto colaborativo en el | Desempeño individual |

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Desempeño colaborativo |
| Identificar las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero. | Principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero | Barreras Facilitadores |

Nota: Elaboración propia

Procedimiento Análisis de Datos

El procedimiento de análisis de los datos en esta investigación se construye con base en la comprensión de las dinámicas del trabajo remoto y el impacto entre la vida laboral y personal. El enfoque es de tipo de investigación cualitativa que permite tener una aproximación comprender las subjetividad, emociones y vivencias de la población de estudio.

Según Hernández, et al. (2014), el estudio de los datos debe estar alineados con los objetivos de la investigación, los cuales permiten integrar los aspectos como la productividad y desconexión laboral. Las percepciones del equilibrio entre las obligaciones laborales y personales influyen en las dinámicas de los sujetos.

Es por esto por lo que se aplica un enfoque descriptivo, que permite analizar las principales barreras, facilitadores, beneficios y riesgos que afectan el rendimiento laboral del trabajo remoto en el sector financiero.

Revisando la investigación desde la óptica del desempeño individual y colectivo y de acuerdo con Cuello et al. (2020), expresa que este concepto no se puede medir solo con resultados cuantificables, sino que se debe considerar el conjunto de emociones, conductas, actitudes, adaptabilidad, y en este caso puntual del trabajo remoto, se deben considerar factores como el acceso a herramientas tecnológicas, autonomía, estado emocional, y comunicación virtual, por eso la investigación gira entono al análisis cualitativo.



Autores como Sienna, et al. (2017) han propuesto que las empresas de la actualidad deben asumir una postura activa y con capacidad de transformación frente a las nuevas formas de trabajo que trae consigo un sinnúmero de nuevas prácticas sensibles, flexibles, humanas y sostenibles en pro de mantener una visión de responsabilidad corporativa.

Esta perspectiva cobra mayor impacto cuando las compañías reconocen al trabajador y no lo aíslan por no tener la presencialidad en las empresas. Según Vargas et al. (2017) si este aislamiento se demuestra, puede acarrear conflictos para la compañía, que puede ser en diferentes niveles temporal (cuando el tiempo dedicado a un rol impide atender otro), conductual (cuando los comportamientos requeridos en uno no son compatibles con el otro) o de desempeño (cuando el rendimiento en una esfera afecta negativamente a la otra). En lo que respecta, las compañías no deben relacionar este tema del trabajo remoto como un tema de cumplimiento de objetivos, sino un proceso complejo que involucra bienestar psicológico, nivel de compromiso y calidad y estabilidad en el trabajo remoto. Además, este análisis debe estar alineado con el marco normativo legal vigente, el cual ha desarrollado planes de acción legales para las compañías y que estas puedan regular el trabajo remoto y poderlo ofrecer a sus colaboradores como una alternativa de bienestar para con los suyos. La norma es la Ley 2088 de 2021 y la Ley 2191 de 2022 que reconocen, validan y activan el trabajo remoto legal en casa, y la ley de la desconexión laboral.

Luego de este análisis la recopilación de datos y de entrevista consistió en 5 fases. La primera fue la creación del cuestionario de las entrevistas en donde se redactaron las preguntas enfocadas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados, el cual fue avalado por los pares evaluadores. La segunda fase fue la identificación de las personas idóneas que pudieran cumplir con el enfoque que estábamos buscando para el análisis. La tercera fase fue la realización de las entrevistas semiestructuradas, 4 entrevistas de manera presencial y 6 entrevistas de manera virtual, en ambos casos se generó la reunión por medio de la plataforma

Teams para poder realizar la transcripción. La cuarta fase consistió que en simultaneo se realizara la entrega y la firma de los consentimientos informados a cada uno de los participantes. Por último, se transcribieron las entrevistas, se organizaron y se analizaron con el fin de poder obtener los resultados por medio de la técnica de análisis de datos.

Los resultados de estas fueron analizados y discutidos con base en el marco teórico, los antecedentes, el planteamiento del problema y la justificación, logrando así implementar el estudio del caso.

Consideraciones éticas

En el presente estudio de investigación se respetó en todo momento los principios éticos y fundamentales. Los participantes fueron contextualizados e informados previamente sobre el objetivo de la investigación, la voluntad de querer participar y el uso confidencial de la información fue recolectada previamente por los consentimientos informados. Sin embargo, dentro de la conversación de la entrevista se garantizó en todo momento el anonimato de los participantes, así como también se eliminó cualquier dato que pudiera permitir su identificación, esto con el fin de que los resultados también fueran presentados de manera agrupada para evitar cualquier asociación individual.

De esta manera para asegurar la confiabilidad de la información, los participantes dieron su autorización por medio de un consentimiento informado para poder almacenar sus datos personales y la información suministrada en las entrevistas aplicadas. Así mismo por medio de la ley 1581 de 2012 donde establece el tratamiento de datos personales, que establece que es para fines de educativos y no serán compartidos con un tercero.

La presente investigación de clasificación A, dada las técnicas aplicadas no se realiza ninguna intervención o modificación al comportamiento del sujeto, permite por medio del Decreto 8430 del Ministerio de Salud y Protección Social y el Código de Ética del Trabajador Social



Colombiano – Ley 53 de 1977, garantizar la protección de los participantes de manera ética de acuerdo con los lineamientos establecidos.

Resultados

En este momento se muestran los resultados alcanzados, a través del desarrollo del proceso de investigación, de acuerdo a las categorías de rastreo estructuradas y la metodología aplicada por medio de un enfoque cualitativo, lo cual permitió identificar los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá, para tal fin diez participantes fueron los sujetos de estudio caracterizados de la siguiente manera:

Tabla 2. Caracterización de participantes

| Participante | Estrato | Edad | Género | Cargo | Antigüedad | Nivel educativo | Profesión |
|--------------|---------|------|--------|-------|------------|-----------------|----------------------------|
| 1 | 3 | 29 | M | | 3 años | Pregrado | Contador público |
| 2 | 3 | 35 | M | | 11 años | Posgrado | Profesional en Finanzas |
| 3 | 4 | 50 | F | | 7 años | Pregrado | Contadora pública |
| 4 | 2 | 25 | F | | 1 año | Pregrado | Administradora de empresas |
| 5 | 2 | 41 | F | | 3 años | Pregrado | Administradora turística |
| 6 | 4 | 55 | F | | 12 años | Técnico | Ingeniero de Sistemas |
| 7 | 2 | 32 | M | | 2 años | Pregrado | Administrador de Empresas |
| 8 | 6 | 32 | M | | 3 años | Pregrado | Ingeniera Industrial |
| 9 | 4 | 49 | F | | 25 años | Pregrado | Ingeniera industrial |
| 10 | 3 | 42 | M | | 4 años | Posgrado | Administrador de empresas |

Nota: Elaboración propia

Influencia de la dinámica del trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal

En primer lugar, se hará un acercamiento a la definición sobre la conciliación entre la vida personal y laboral, las interacciones que se presentan dentro de estos contextos entran en conflicto debido a la falta de límites que muestran por los roles que llevan en cada espacio, los sujetos se ven en situaciones en donde se prioriza uno de los dos, generando una alteración en sí mismo (Galán, 2021).

Se evidencio respecto a la conciliación laboral, que una de las tendencias identificadas en las entrevistas fue la dificultad que tienen los colaboradores para autogestionar y controlar el tiempo, específicamente en lo que está relacionado con pausas activas, descansos, hora de almuerzo o respetar el horario de la terminación de la conexión laboral. Con este contexto, este tema de la autogestión se vuelve un arma de doble filo, en donde se tiene la autonomía de trabajar desde casa, pero también se traslada al trabajador toda la responsabilidad de organizar sus tiempos sin contar con el apoyo organizacional que debería otorgar la compañía. Esto aumenta el riesgo del agotamiento y representa demasiada carga mental adicional. Esto sin tener en cuenta que la compañía espera que el colaborador sea eficiente y estable emocionalmente para el entorno que lo rodea en esta nueva modalidad. Los participantes plantean que:

Y toma uno como ese, ese tiempo extra, sí, Sin embargo, como le digo, como le dije en el punto anterior, uno como que le cuesta un poquito desconectarse del tema laboral. Sí que hay un momento en que hay que parar porque pues hay una jornada laboral, sino que uno sigue como en el mismo, en el mismo ritmo que viene en el día, pues lógico, pues trabaja un poco más, no 7, 8, 9, hasta que ya como que toma uno la decisión y dice, bueno, ya acostémonos. Tener el cómo el equilibrio entre el tiempo de del trabajo y el tiempo de la casa, porque digamos que como hay la facilidad de que uno tiene el computador a cualquier hora del del momento, del



día o aún de la noche, pues uno como que siguen sigue y sigue trabajando y no contempla que hay un STOP (Participante 3).

Realmente viví el cambio en el sentido que trabajaba más de lo normal, anteriormente uno iba a la oficina en sus horarios se extendían un poco a las 6 de la tarde, ahora de la forma híbrida. Pues acá no, porque realmente la mayoría están de forma híbrida, entonces creo que las cargas estarían igual, o sea, y lo que realmente tendríamos que revisar es las funciones del cargo y toda la carga al interior del equipo. De pronto, mirando la parte de la modalidad, no depende de eso (Participante 8).

Si ahí te digo en cuanto a lo anterior, yo no he logrado como equilibrar eso. Yo (risas), lo rico es que puedes trabajar en casa y estas igual yo vivo con mi mamá, esta uno con la mamá pero que tenga mucho tiempo no lo saco, porque priorizo mi trabajo yo sé que no está bien, y si no lo he logrado, pero aprovecho que no tengo que coger bus listo aprovechamos acá y salgo de costos. Realmente creo que todavía sigo luchando con esa parte y no he podido balancear, me cuesta y por el cargo que actualmente tengo es trabaja más, entonces me ha costado como darle esas prioridades que uno debería darle a la familia y el tiempo de ocio (Participante 9).

Lo anterior va de la mano con lo planteado por Pizzi e Icart (2014), que aseguran que existe un vínculo entre los trabajadores y la autogestión en la participación dentro de la organización, se resalta como priman los intereses de los empresarios, frente a los de los trabajadores afectando los medios de interacción familiar y laboral, este modelo también presenta el exceso de carga laboral a raíz de las actividades asignadas por parte de los empleadores, al establecer en las condiciones laborales unos horarios estipulados de trabajo y al no tener supervisión no se garantiza que esos tiempos se cumplan y afectando los espacios de ocio y descanso.

De esta manera también se presenta un factor que influye en los tiempos de la jornada laboral conocida como Ciberloafing o ciberpereza el sujeto pierde la concentración en sus actividades y se concentra en mirar redes sociales o paginas no relacionadas con su quehacer, de esta forma se evidencia que la falta de autogestión y control del tiempo influye en el desempeño según la afirmación de (Vilcarronero, et al. 2022).

De acuerdo con López (2021), la implementación de las tecnologías en los procesos productivos de las organizaciones se ha presentado algunos retos en la conciliación de la vida laboral y personal, en estos contextos superan la hiper conexión en los tiempos de trabajo y no tomar los respectivos descansos afectando la salud física y mental. Asimismo, la globalización económica de los procedimientos telemáticos aumenta la desigualdad en las condiciones laborales al enfocarse en la inmediatez de la información.

También se evidenció que algunos entrevistados ven como ventaja la optimización del tiempo, especialmente relacionado con la movilidad, el ahorro de dos a tres horas diarias en transporte permite mejorar las responsabilidades laborales con esta ganancia de tiempo y representa un beneficio tangible para poder equilibrar los dos mundos, laboral y personal. Por otro lado, reconocen que la flexibilidad que ofrece la empresa para poder desempeñar sus funciones sin que esto afecte la calidad de su labor y también ha sido interpretada esta nueva modalidad como parte de una transformación cultural hacia una -nueva era- laboral más digital e interconectada. Es por ello, que se considera que esto tiene dos puntos de vista, por un lado, presenta una mejora en el tiempo y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar y por el otro lado la extensión de largas jornadas laborales y la pérdida de espacios de interacción con el equipo.

Entonces digamos que esas 2 horas 3 horas al día que uno tardaría en ir a la oficina de ida y de regreso, pues ese tiempo, pues digamos que compensaría con el trabajo adicional y pues no impactaría de forma significativa el tiempo de la familia. Cosas negativas puede tener que, por



ejemplo, uno trabaja más Sí. O sea, digamos que uno se conecta a las 8:00 de la mañana a la hora del almuerzo, uno trabaja un poquito más y por las tardes, en mi caso como líder, pues nunca me desconecto en el horario que tengo, digamos acordado, sino que tengo que quedarme un poco más para poder, digamos sacar temas pendientes, sí, pero el hecho de estar en la casa, de saber que a las 7:00 7:30 de la noche me desconecto y estoy en mi casa y no tengo que movilizarme lo compensa todo (Participante 2)

Pero también nos sirve para tenerla, tenemos la flexibilidad de poder trabajar, es de otro lugar, no sé ya sea una finca en otra ciudad, tenemos esa flexibilidad. Hay, hay ventajas y desventajas. No era un balance porque pues 100% en la casa. Si ya hace falta, como los momentos de ocio o interactuar con los compañeros, entonces hay que tener un balance. Tú te puedes, tú, tú estás en la capacidad, o sea, no por la carga laboral, sino estamos hablando más cómodo. Sí, normal, no interesa. Podrías trabajar chévere en casa y en oficina y es como una nueva era. Sí, podemos ver todos en las pantallas algo que no se veía claramente, pues con las cámaras prendidas entonces sea se ha transformado y no siento el cambio (Participante 7).

Ahora bien, relacionado con la conciliación personal, uno de los hallazgos más recurrentes en las entrevistas realizadas, es que el trabajo remoto permite una mayor presencia familiar, pero no garantiza tiempos de calidad en familia. Esto introduce a una comparación fundamental entre estar presente y realmente participar en actividades básicas del hogar ya que inconscientemente y mentalmente se sigue involucrado en temas laborales, lo que impide una desconexión real. Esto incrementa la necesidad de las compañías para crear unas estrategias de conciliación que vayan más allá de permitir un trabajo en casa y apunten a generar dinámicas de trabajo reconociendo la diversidad de los contextos familiares.

Pues es muy bueno debido a que los tiempos de desplazamiento hacia la Oficina, digamos, sirvieron para poder optimizar procesos que diariamente tengo que hacer, permitiéndome de pronto hacer más en la mañana en ese transcurso de la Casa a la Oficina. No, de pronto, de los desafíos son más que desafíos. Es la forma en que uno se puede organizar en sus tiempos



de comidas, desayunos, almuerzos, porque muchas veces el hecho de estar en la casa he conectado, pues hace que uno se quede casi qué ciento dedicado al trabajo dentro de la casa y de pronto. Dejando de nada un poco los temas de tener los espacios de alimentación y de Break que se tienen dentro de las oficinas. Dado que el tiempo en familia ha sido mayor, uno puede estar más pendiente en este caso por las personas como yo que tengo hijos pequeños, pues podemos estar más pendiente de los niños. Podemos compartir más con ellos sí y pues hace mucho más fácil como tener esa esa cercanía familiar dentro del dentro de la casa, pero igual trabajando. (Participante 1)

Realmente fue muy satisfactoria el hecho de poder compartir más tiempo con la familia, de poder compartir un almuerzo, de poder llevar el niño al colegio de poder compartir tiempo con él en la tarde realmente fue muy beneficioso en mi caso personal, pues todo se trata de un equilibrio, no al comienzo. Pues dedicárselo a la compañía. Sí, realmente yo estoy muy contento, yo creo que eso ha sido un cambio importante en mi vida. Y pues yo lo aprecio mucho, sí, yo lo aprecio mucho por el tiempo que me permite estar con la familia, pero al mismo tiempo trabajando. (Participante 2)

Para mí fue algo positivo porque digamos que puede uno estar más presente, pues con la familia, con los hijos, con las personas con las que convive, hay un tema también de desplazamiento hacia la oficina, que a veces es pesado el tema de la seguridad también pues, el hecho de estar uno en su casita sin tener que salir a exponerse a la calle, pues es otro tema que también es positivo. A mí en general me parece muy chévere, me ha gustado mucho. Digamos que. hay momentos en los que uno sí digamos, puede tomar de pronto una decisión de decir, venga, yo voy a no sé tomarme media horita más de almuerzo porque tengo que hacer esta esta vuelta o hablar con esta persona. Aprovecha uno ciertos momentos. Sí, de pronto que hay que ir a recoger un medicamento y uno madruga, y si llega un poquito pues al sobre las 8:30 o 9:00,

pues digamos que no está uno, así como si estuviera en la oficina, pendiente de que el jefe está pendiente de la entrada de uno. (Participante 3)

La calidad de vida está conformada por factores subjetivos y objetivos, como se puede mencionar desde la percepción de cada sujeto en su bienestar físico, mental, social y familiar; desde la objetividad se aborda los temas laborales que demanda mayor participación en los tiempos de actividades puntuales, de este modo el trabajo remoto permite un desarrollo familiar positivo al estar en un ambiente con espacios de convivencia. Asimismo, la mala planeación de actividades laborales influye en efectos negativos en los trabajadores al no establecer puestos de trabajo estructurados generando menor productividad y falta de seguridad laboral. Carrasco (2021), menciona como el trabajo remoto permite acercar más la familia, influyendo de manera positiva en la dinámica, dentro de la adaptación del modelo de trabajo se presentan ciertas repercusiones donde la poca experiencia puede generar conflicto intrafamiliar dado los espacios que antes se consideraban personales pasan a ser laborales. Actualmente, en Colombia está reglamentada la desconexión laboral garantizando el derecho que tiene el trabajador de disfrutar su tiempo de descanso, esta reglamentación no se tiene muy presente en las organizaciones que ejecutan el modelo de trabajo remoto.

De acuerdo con Arévalo (2022), las interacciones de los miembros de la familia influyen los factores internos que no son tomados en cuenta como un factor de riesgo para la dinámica, dada la dedicación en los horarios extensos de trabajo reduciendo el tiempo de calidad. El contexto familiar ha presentado cambios por la cuarta revolución industrial, ya que se cuenta con mayor accesibilidad de herramientas tecnológicas y trae consigo barreras en la comunicación, modificando la cultura y creando mayor individualización. De esta manera es importante aprender a gestionar los espacios para el relacionamiento emocional.

Por otro lado, también se evidencio que algunos trabajadores coinciden en que esta modalidad ha implicado una mayor carga laboral y una dificultad constante para establecer



límites claros entre el trabajo y el tiempo personal. Adicionalmente sienten que trabajan más desde su hogar, extienden más sus jornadas laborales, y reconocen que han perdido el límite entre la vida laboral y personal. Así como también reconocen que no han logrado equilibrar su vida entre lo laboral y personal, ya que en su vida siempre ha priorizado el trabajo y les cuesta mucho desconectarse.

Uno de los aspectos más destacados en la sensación de estar siempre disponible, lo cual los lleva a una extensión de las jornadas laborales esta disponibilidad permanente afecta el tiempo destinado a la familia o los tiempos libres, sino que también genera una disputa interna por reorganizar prioridades que, muchas veces, no se logra equilibrar. Para quienes ocupan cargos con mayores responsabilidades y de liderazgo, este desbalance se intensifica día a día.

Entonces se incrementó en ese sentido, que ya uno pues no, no podía la única opción que digamos que como para remplazar ese tiempo, además era seguir trabajando. Realmente creo que todavía sigo luchando con esa parte y no he podido balancear, me cuesta mucho y por el cargo que actualmente tengo es trabajar más, entonces me ha costado como darle esas prioridades que uno debería darle a la familia y el tiempo de ocio. (Participante 8)

Yo digo, para mi lograr el equilibrio no es tan fácil porque desde casa tienes todo el tiempo disponible, ejemplo yo que no tengo hijos ni nada. La verdad si logra afectar la salud mental y emocional al estar trabajando solos, no se tiene con quien hablar y la carga laboral con el objetivo de cumplir con las metas, nos referimos al punto anterior que sigo luchando con esa parte. (Participante 9)

Al analizar como la dinámica del trabajo remoto ha impactado la conciliación entre la vida laboral y personal, se entrevistaron a diez personas de diversos perfiles como edad, genero, cargo, nivel educativo, y experiencia laboral. Esto permitió captar varias perspectivas sobre este fenómeno. Una de las principales tendencias encontradas es que, aunque el trabajo remoto permita estar en casa no garantiza tiempos de calidad, sin embargo, varios participantes indican

el beneficio de compartir más con los seres queridos en el día, sin embargo, se mantienen mentalmente conectados al trabajo lo que no les ha permitido desconectarse realmente y encontrar el balance. No obstante, también hay comentarios sobre el ahorro en los tiempos del desplazamiento.

Estos hallazgos muestran que el trabajo remoto es útil y necesario, pero sin duda requiere del compromiso organizacional para establecer los límites claros y brindar el apoyo emocional, promoviendo una cultura de desconexión. Se considera que no basta con permitir trabajar desde casa, es fundamental entender que las personas viven esta experiencia día a día y cada uno la vive de forma distinta y se necesitan herramientas reales para poder lograr una verdadera conciliación.

De esta manera se evidencia, como los dos contextos a través de las necesidades de cada uno pueden contribuir de manera positiva o negativa por medio de unas exigencias recíprocas, en donde se logre un equilibrio para la flexibilidad de los trabajadores al cumplir sus obligaciones y el rol que se desempeña en la familia y así mismo se previene detonar cualquier factor de riesgo psicosocial al disminuir las cargas laborales, al tener control sobre el trabajo y el equilibrio entre el trabajo y la familia.

Desde la modalidad de trabajo remoto, se pueden encontrar muchas oportunidades de seguir creciendo profesionalmente, ya que este sistema gestiona y desarrolla las habilidades que tienen las personas para resolver situaciones complejas por medio de recursos que brinda la organización y los propios, de acuerdo con la afirmación de Arriola, et al (2020), permite que los trabajadores sean más competitivos siendo recursos humanos estratégicos en su productividad, sirviendo como el canal para alcanzar los objetivos estratégicos.

Las entrevistas manifiestan que para los trabajadores del sector financiero, la transformación que trajo consigo el trabajo remoto cambio la manera de operar, pero también trajo complejidades ya que este tipo de organizaciones se caracterizan por manejar

cronogramas estrictos de cumplimiento de metas y de presión por tiempos de entrega, lo cual la virtualidad ha hecho que se intensifique ya que la carga laboral no se redujo con el trabajo remoto, sino que se desplazó al espacio personal de cada uno, eliminando los límites y temporales de las jornadas, esto cambio la manera de ver el trabajo remoto en el sector financiero haciéndolo ver un poco más invisible pero igual o mayormente demandantes.

Pues eso se ha sido una de las de las mejores, digamos que formas en que se apoyó optimizar el trabajo remoto. Creo que ha sido bueno en el sentido de que a pesar de que tenemos esta este trabajo remoto (Participante1)

Sí. Digamos que hay cosas que uno sí, cuando está presencial, es más fácil preguntar, sentarse con la persona y revisar el tema de que sea remoto. A veces uno está revisando alguna cosa. Buena, digamos que con mi jefe no hay, no hay, digamos no. No ha habido un tema de llamado y atención, no es un no, sino al contrario, como que ha sido consciente también de la carga laboral y pues de todo el tema que se manejan, acá y pues de todo el cumplimiento que se hace a pesar de que están de que estamos remoto. (Participante 3)

Las retroalimentaciones más que retroalimentaciones lo que nos ha hecho es mejorar algunos procesos, entonces, por ejemplo, lo que hablábamos hace un rato de la desconexión laboral, veníamos como trabajando un poco más, entendiendo que llegaban cosas muy tarde a los correos, porque por ser temas digitales, pero de un tiempo para acá lo que hicimos fue llegar a puertos con las áreas de que hasta cierta hora se recibe llegues, puedes decir esta hora se tramita al día siguiente. Bueno, mi trabajo remoto siempre me brindó las herramientas físicas cuento con los con el computador, con todos los sistemas instalados en mi casa. Me ha brindado acompañamiento y toda la parte de aprendizaje, digamos que en la compañía no, no ha escatimado en ese tema de la capacitación para mí, para que para mí el trabajo sea mucho más no fácil, sino que sea más placentero en verdad (Participante 5).

Digamos que el encierro yo el estar trabajando en casa no me molesto, me gusta. Mucha tranquilidad, le estaré al lado cerca de mi mamá, me hace, digamos que me crea estabilidad por el tema de la salud de ella. Si estoy aquí en la oficina pues es, es un poco. ¿Se, pues piensa uno cómo estará? ¿Qué estará haciendo, quién lo estará cuidando? Es chévere trabajar acá, pero también cuando uno está acá, obviamente que hay más personas, se distrae uno con más cosas, acá se pasa el que lo saluda, el que hace caminamos y nos tomamos un cafecito que hace rato no hablamos, entonces ahí ya uno mira si puede dar ¿El tiempo o no? No más, el desplazarme es a mí, me parece una pérdida de tiempo con los trancones de Bogotá en la IDA, como en la con el regreso AA mi casa y son tiempos que yo he aprovechado, he aprovechado mucho. Entonces para mí, si el rendimiento en rendimiento ha sido mejor en y trabajará mucho. Fíjate que personalmente pienso que soy más productiva en el trabajo remoto. Yo les decía, a veces no sé cómo trabajaba yo presencialmente, cómo me rendías. (Participante 6).

En relación con lo anterior a Castilla S. et al (2021) afirma que en los últimos años se ha presentado factores que afectan la calidad de vida de los trabajadores de diferentes sectores económicos, al ir creciendo el mercado y generar mayor productividad se contribuye a una sobre carga laboral en donde los sujetos inician a formar un desequilibrio en su vida personal y laboral dando mayor importancia a la segunda, con el objetivo de encontrar una estabilidad laboral, de este modo se ve afectada la satisfacción personal y laboral. De esta manera desarrolla el Síndrome de Burnout es conocido como estrés crónico laboral afectando la productividad de esta forma, en el trabajador se ve reflejado que está siendo afectado por el agotamiento emocional, las actitudes negativas y la falta de interés de crecimiento personal y profesional además refleja que las actividades asignadas superan la capacidad de respuesta y

Así mismo según Chuco (2021), al depender la mayor parte del tiempo de las herramientas tecnológicas nos limitan al separar las dimensiones de familiares y laborales relacionando ambas en los quehaceres diarios, al no establecer límites entre cada uno desequilibrando responsabilidades y afectando los roles que cada integrante desempeña dentro

de la dinámica familiar, asimismo las normas y reglas de convivencia por el desempeño de las metas laborales. Debido a las presiones por parte de la organización para el cumplimiento se crea una inestabilidad entre las demandas laborales y las capacidades para cumplir.

Adicional a lo anterior, se evidenciaron diversas percepciones con respecto al trabajo remoto, evidenciando varios beneficios, así como tensiones. De manera general, tres participantes coinciden que el proceso del cambio del trabajo remoto presento un cambio radical en su vida bastante complejo, esto por la superposición del trabajo remoto en el sector financiero y por inadecuados procesos de gestión del cambio. Se evidencian testimonios de que se generaron “choques” al compartir el hogar con su familia dentro de sus jornadas laborales, lo que requirió establecer límites y nuevas alternativas de concentración y convivencia. Así como también indican que se desdibujaron los horarios tradicionales de la oficina, lo que provoca inconscientemente una confusión del tiempo personal y el tiempo en el que trabajas remotamente.

También, se cuenta con la respuesta del participante 9 que indica que valora mucho estar en su hogar, pero que se permite a si mismo priorizar su trabajo por encima de sus necesidades personales, lo que no le permite desconectarse a tiempo y sus jornadas laborales se extienden hasta altas horas de la noche. Esta dificultad para desconectarse en el entorno laboral fue explícitamente reconocida por el participante 9, quien admite no haber logrado la conciliación y el equilibrio para sobre llevar su vida, reflejando claramente una de las problemáticas más comunes “La falta de desconexión digital”.

Finalmente se observa que, aunque la tecnología ha sido un facilitador importante, también es el factor de más peso en cuanto a la saturación del día a día, especialmente por las reuniones virtuales interminables, estas herramientas permiten la comunicación constante, pero limitan la productividad individual cuando no se gestionan de forma eficiente. Este hallazgo refuerza la importancia de promover políticas organizacionales que apoyen el equilibrio en este



ámbito del trabajo remoto, y así promover una cultura sana de autocuidado a los entornos virtuales.

De empezar con el trabajo remoto, pues se generó un choque porque la mente y nosotros, pues estamos acostumbrados a estar en la oficina, cumplir un horario de trabajo, a movilizarnos y el hecho de estar en la casa, de estar ahí todos juntos con mi esposa, con el niño, pues digamos que al comienzo sí generó un choque en el sentido de que debíamos cada uno concentrarnos en nuestro trabajo, cierto, y pues obviamente, compartir ese momento en familia en esos momentos, como por ejemplo el almuerzo en el en las horas del desayuno, pero en el en los demás tiempos poder. Considero que el proceso ahorita ha sido más dinámico a los chicos se les da la importancia y el beneficio de poder trabajar remoto, pero pues también eso conlleva una serie de responsabilidades como te lo mencionaba ahorita de poder estar atentos a los diferentes medios de comunicación que tenemos para responder y estar disponibles cuando se necesiten. Entonces creo que por ese lado si digamos es un factor importante el tema de podernos comunicar siempre. (Participante 2)

Tengo más tiempo disponible, entonces cuando tengo muchas cosas por hacer priorizo el trabajo entonces no es fácil digo, si tú tienes otras responsabilidades como tus hijos ellos te obligan a mí no, entonces a veces me quedo acá adelantando entonces para mí no ha sido tan fácil lograr un equilibrio de hecho, todavía me puedo quedar hasta las 09:00 de la noche trabajando. Si ahí te digo en cuanto a lo anterior, yo no he logrado manejar una desconexión. Si es más fácil cuando estamos todos acá como oiga que le paso venga hagamos algo, ya en cambio cuando estas en remoto puedes decir ¡ay que yo no sé, que no!, en cambio cuando estamos acá 5 minutos y miramos como solucionamos esto o que hacemos para esto. Estamos en remoto y es la forma de disfrutar, en constante comunicación, pero a veces es complejo porque que hay tanta reunión, entonces eso hace que uno no sea tan productivo tampoco con cosas, aunque esas reuniones son para mirar cosas nuevas entonces y también se puede decir que no está haciendo nada porque está siendo productivo de otra forma, pero yo creo que las herramientas son maravillosas pues la tecnología. (Participante 9)

En un contexto de análisis más integral, podemos identificar que, en las entrevistas realizadas a los trabajadores del sector financiero enfocadas en el trabajo remoto, nos muestra una tendencia clara y positiva hacia los beneficios de la transformación de las dinámicas laborales, ya que como se sabe, esta modalidad permite tener acceso a la flexibilidad del tiempo y de todo el entorno laboral. Sin embargo, en organizaciones como las del sector financiero que se caracterizan por su alta exigencia, en muchos casos este nuevo método virtual intensifica la presión y aumento la demanda laboral, y en muchos casos esto sin que las compañías tengan en cuenta el ajuste de los horarios o sin tener en cuenta los tiempos de descanso o desconexión.

Este fenómeno ha hecho que se redefinan los límites de lo laboral y lo personal y aunque en la mayoría de casos se observan beneficios como la disminución del estrés por los entornos que afectaban como el transporte y las demoras en el tráfico, las entrevistas si revelan una dificultad para que las personas puedan separar lo laboral de lo domestico o personal, a esto se le suma la sobrecarga mental que se tiene día a día frente a las imposibilidad de tener una desconexión por medio de las herramientas digitales que están en línea por lo señalado por Castilla et al. (2021), quienes advierten que el incremento en la productividad esperada, seguramente acarreará desequilibrios mentales y físicos en los trabajadores.

Sin embargo, se identifican excepciones importantes dentro de las entrevistas, donde los participantes señalan que están muy cómodos con la flexibilidad del horario y la autonomía que les permite tener en su día a día, pero, aunque resaltan eso como positivo, siguen enfatizando que no logran desconectarse a tiempo ya que se vuelve un desafío constante del día a día porque todavía se encuentran en proceso de aprendizaje para lograr equilibrar esta modalidad en su vida.

Desde el sector financiero en la modalidad remoto, se presenta mayor carga mental debido a la disponibilidad que manejan al brindar soluciones a los clientes, al ser un área que requiere pronta respuesta, los trabajadores siempre están apoyando ante cualquier situación,



según Rojas (2025), los retos que adoptan al trabajar en desde casa es asumir grandes niveles de exigencia física, mental y frustración dada las actividades que ejecutan al tener una responsabilidad de cumplimiento de metas.

Para el sector financiero donde la exigencia es tan demandante, el trabajo remoto permite extender los horarios sin supervisión directa lo que lleva a una auto explotación, dentro de las entrevistas se señaló que dentro del sector financiero se habilitaron todas las herramientas de trabajo 24/7 lo que indica que da la sensación de estar "Siempre disponible" lo cual deja al colaborador en un estado de alerta todo el tiempo, sin derecho a tener su desconexión laboral. Para el sector financiero existen bastantes beneficios financieros como ahorros en desplazamientos, servicios públicos, pero esta estructura de trabajo sigue anclada a la visión tradicional en donde "estar disponible" es señal de cumplimiento de objetivos. Lo que hace pensar que la estrategia para gestión humana es poder lograr una transformación cultural paralela en donde se valoren los resultados y cumplimiento de metas, esto por encima de tener una disponibilidad constante.

Entonces eso hace que uno de pronto tenga que dar un poco más de tiempo eso va más de la mano de del del rol que uno tenga dentro de la compañía. Creo que ha sido bueno en el sentido de que a pesar de que tenemos esta este trabajo remoto, la compañía. Nos pide tener 2 días presenciales (Participante 1)

Pues digamos que eso podría compensar ese trabajo extra que estamos haciendo y ya realmente eso es de compromiso, de ser uno juicioso en su en su horario laboral, de estar atento a, digamos, a atender a las personas por el chat a las reuniones a los correos. A mí me ha ido muy bien y pues estoy muy contento con este cambio. (Participante 2)



Y pues digamos que el factor mío, pues es la carga, o sea, toda la información que hay que preparar las fechas en las que hay que transmitir, entonces no es tan fácil decir no. (Participante 3)

En este momento creo que sí, pues el cargo es bastante administrativo, entonces tal vez las herramientas tecnológicas que tenemos en este momento o que usamos en este momento en el entorno laboral que estoy no, no son muy extensas. Que de pronto uno requiera. Pero si de pronto necesitamos ir a mirar un poco más. ¿Sí me acompaña actualmente nos da ciertos beneficios en los que yo puedo decir, puedo capacitarme, puedo ir a mirar, observar tal material para mejorar esto O puedo conocer un poco más de programa entonces de parte de la compañía, en este momento sí puedo decir que nos ha brindado las herramientas tecnológicas, conocimiento tecnológico para, de pronto, avanzar un poco más en las funciones que actualmente? Sí. (Participante 4)

De esta forma la transformación digital también impacta el sector financiero permitiendo como afirma Arguedas, et al (2019), generar gran cantidad de datos de información para garantizar mayor eficiencia en la toma de las decisiones garantizando una mejor experiencia a los clientes, de esta manera se evidencia como los trabajadores del sector están siempre conectados para dar una respuesta. asegurando la proyección y alcance de metas habilitando diferentes canales de comunicación, al dedicar tanto tiempo a buscar soluciones o proponer nuevas herramientas claves para el sector, dejan a un lado el tiempo personal, primando las labores asignadas dejando a un lado los límites de la vida personal y laboral

Para Arévalo (2022), esta modalidad de trabajo puede verse desde una perspectiva positiva o negativa en donde todo depende del nivel de responsabilidad del sujeto al ser adaptable a su contexto laboral, en el sector financiero se presenta la dependencia de las herramientas generando un impacto en la salud, el cual con el tiempo se ve reflejado con desmotivación al no tener la capacidad de rendimiento debido a la demanda, al adquirir



competencias digitales para el desenvolvimiento de las actividades permite estar disponible para su autosabotaje.

De acuerdo con lo anterior se evidenciaron opiniones diversas, en especial en la participación de los entrevistados 6 y 7 en donde valoran la confianza y autonomía que brinda la empresa con las herramientas tecnológicas como facilitadores de la nueva dinámica de trabajo y esto como les permite un mejor desarrollo del liderazgo sin importar las extensas jornadas. Vale la pena y es importante señalar, que, aunque las jornadas son extensas, se valora no estar sujeto a una supervisión constante que en gran parte era lo que se dificultaba en la presencialidad específicamente en los entornos de las compañías del sector financiero. También, se valora la responsabilidad y autonomía individual que ha otorgado la nueva modalidad en donde se entendió que un líder ya no representa un modelo de control, sino que se transforma a un modelo de autonomía y confianza. Adicional valoran el estar disponible en cualquier momento en que el equipo o cualquier persona los necesite. Se resalta en las entrevistas que la habilitación de los equipos 24/7 son un factor importante para poder mantener la conexión constante y estar alineando a los equipos sin la necesidad de estar en el modelo presencial, también es importante mencionar la facilidad de convocar reuniones virtuales y resolver asuntos de forma ágil se considera como el pilar fundamental para que el trabajo remoto en el sector financiero pueda funcionar adecuadamente. Cabe aclarar que la estructura tecnológica evoluciona con la nueva dinámica de trabajo en el sector financiero, mejorando aspectos de ciberseguridad, y garantizando la continuidad del negocio en contextos particulares como por ejemplo la pandemia de la Covid-19.

Estos análisis permiten ver una perspectiva positiva de la nueva dinámica laboral, y también nos permite analizar que este nuevo modelo exige tener una mayor madurez laboral, ya que, sin esto, el modelo puede tornarse a una baja exigencia laboral o volverse



contraproducente para los colaboradores que no asumen con responsabilidad el trabajo remoto en los sectores financieros.

Porque pues tú tienes que idear los mecanismos para asegurar que las cosas funcionen con tus procesos, funcionen con tus metas, pero también mantengas un equipo. Articulado entonces, para mí no digamos no. No ha sido así y con los líderes que he tenido no, no he tenido esa esa presión de supervisión constante. Se hacen reuniones cuando es necesario, hablamos cuando no, pues pasa el día, por ejemplo, y no, y no conversamos. No es que sea conversación diaria obligatoria, sino más bien es un tema de contar, de comentar si tenemos algún problema de solucionar, de pedir apoyo, más bien si necesito algo, pues sí. ¿Levantó la la mano para que me apoye, pero en realidad trato de solventar yo misma las cosas en la medida de lo que puedo ya cuando se sale de mis manos? Pues sí. Porque, pues obviamente cuando empiezas a conectarte te dé un Internet que no es el que provee la la oficina. Pues esas, esa esos mecanismos de ciberseguridad, pues se han hecho cada vez más robustos. Pienso yo, para que pueda uno trabajar. Y seguro con la información de la de la compañía. Entonces creo que, a nivel de tecnología, pues se avanzó los, digamos. Los proveedores de infraestructura nuestros también dieron un paso a algo que nunca se pudo dar en la, en la pandemia, al menos con el banco de la. República, con incluso con la bolsa de valores, con los depósitos se pudo dar milagro mágicamente. A partir de la pandemia y nos quedamos con esa con esa bondad. (Participante 6)

Sí hay un cambio positivo, cierto, ya no necesitas 100% presencial para para alinear algún tema, sino que por medio de una simple reunión de teams se puede charlar y concretar. (Participante 7)

Realizando un análisis de manera integral con lo anteriormente señalado, se confirma que dentro del sector financiero existe una tendencia marcada por la autoexigencia y la disponibilidad permanente que se caracteriza en este sector. A pesar de señalar los beneficios en ahorros económicos de transporte para los colaboradores o servicios públicos para la compañía y los tiempos en desplazamientos, esta estructura permanece atada a una lógica tradicional en donde la presencia presencial o ahora virtual, es sinónimo de compromiso y cumplimiento de metas.

Esta lógica lleva al sector a dejar en disponibilidad permanente las herramientas tecnológicas, aunque estas han sido pensadas para facilitar el trabajo remoto, han llevado a los colaboradores a estar en estado de alerta todo el tiempo. Estas herramientas digitales que ofrece el sector financiero han creado un camino en donde no exista una posibilidad de tener una desconexión laboral para facilitar el equilibrio entre la vida laboral y personal y en cambio ha desmarcado los límites de lo laboral y personal.

La ausencia de supervisión directa ha generado una forma de auto explotación que para líderes como los participantes 6 y 7 lo demarcan como una ventaja, pero para el resto de los trabajadores entrevistados lo ven como una manera de presión y de que sienten que deben resolver todos los problemas con autonomía y empoderamiento.

Lo anterior pone en evidencia la necesidad de una transformación cultural, en donde el sector financiero deje a un lado el foco de estar disponible todo el tiempo y se centre en la efectividad y resultados del trabajo, atado al cumplimiento de metas por medio de resultados y no por incrementar los tiempos de conexión en sus trabajadores.

El impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores.

En esta categoría de rastreo se darán a conocer los resultados de acuerdo con las entrevistas aplicadas a los participantes, es relevante tener una aproximación de cómo se desarrolla el trabajo colaborativo e individual en la modalidad de trabajo remoto.

De acuerdo con Neffa, et al (2018) los nuevos modelos de trabajo y la reestructuración se crea la necesidad de adaptación, autocontrol y el reto de la competitividad del mercado dada estas nuevas competencias permite el desarrollo de nuevas habilidades para el desempeño individual y colectivo en pro de la organización accediendo a la flexibilidad para el logro de los objetivos por medio del desarrollo de nuevas plataformas digitales.

Así mismo, una de las primeras tendencias y de las más claras en identificar en las entrevistas es que la mayoría de los colaboradores perciben que su rendimiento individual ha mejorado con la implementación del trabajo remoto, principalmente porque esto vino en paralelo con la posibilidad de utilizar mejor las herramientas tecnológicas con las que disponía la compañía en pro de la realización de las labores, esto se ha identificado en roles que demandan mucha concentración y análisis, ya que expresan que en la oficina hay momentos en los que era difícil concentrarse, en cambio en casa, la concentración aumenta. En varios casos indican que se han vuelto más proactivos, organizados ya que esta modalidad de trabajo obliga a los empleados a volverse autónomos y auto disciplinados.

Yo me voy a desconectar hoy a las 7, cuando sé que tengo mucha cosa por delante para preparar y para para cumplir, por lo que hay una fecha de cumplimiento, Pues la verdad, no siento que me haya que haya influido, al contrario. A mí me siento que me rinde más cuando estoy aquí, en la casa que en la oficina y para la capacidad creativa como en la casa. Es como en la casa, estoy, está uno solo digital Hay más, más tiempo, más momentos de uno, poder sentarse a analizar cosas, a crear cosas en la oficina, como está uno, hay como interactuando. Entonces llega el uno, pregunta, llega el otro, entonces sí siento que no es la misma capacidad de estar en la oficina que en la Casa para para tener ese espacio creativo. No sé qué a no ser que uno necesite de alguien para apoyar esa creatividad. Sí, me hago entender si es de mí, de mi solita,

crear aquí algo y organizar algo. Digamos que es fácil, pero cuando ya necesito el apoyo de alguien, pues sí, es mejor presencial. ¿Ah, ¿no? Yo lo que creo es que el que tiene trabajo trabaja, sea en la casa, o sea en la oficina, y el que es el que es responsable y comprometido trabaja en la casa o en la oficina, digamos que no. No veo que sea. Diferente que esté en la casa o en la oficina para cumplir y comprometerse con el trabajo. (Participante 3).

No, no olvidar que tienes que cumplir con los que te piden y ser auto como que autogestionarte. Siento que influyo, me adapte muy bien. Pues como estaba más tiempo con mi mamá me daba más tranquilidad y no estaba en un corre corre. No lo ha, lo ha mejorado muchísimo, ha mejorado en rendimiento laboral, ha mejorado el tema de innovación, ha mejorado el tema de tiempos, sobre todo el tema de desplazamiento. La verdad ha sido muy positiva para mí este cambio (Participante 5).

Sí, sí, ya en los en los. Digamos que él se estabilizó un poco el tema del del trabajo y aunque soy como fanática del trabajo, me consagro de pronto mucho a terminar o cumplir la meta que me propongo en el día, si me he tratado de desconectar más, más temprano, entonces sí lo he podido manejar. Igual en el rol que estoy actualmente, me permite concentrarme en el día a muchas cosas, trabajo por objetivos y por metas, entonces, en lo que estaba haciendo antes y si no lo terminaba, pues el día siguiente no, no. O sea, tenía que terminar en el día y si no, no me podías conectar en el trabajo que estoy haciendo hoy en día sí, me queda algo pendiente. Lo podría hacer al día siguiente, no es, digamos. Es ya como reto personal el poder cumplir con una meta que me propongo al inicio del día, pero lo podría manejar, lo he podido manejar diferente. Fíjate que personalmente pienso que soy más productiva en el trabajo remoto. Yo les decía, a veces no sé cómo trabajaba yo presencialmente. ¿Cómo me rendías?, Comparado con lo que alcanzó a hacer en, en lo remoto, me concentro más para mi caso, las. Digamos que las condiciones en mi casa me permiten concentrarme bien. ¿No? No tengo mayor factor de distracción el estar con mi casa me da en mi casa, me da. Yo pienso que sí, la carga laboral es

la misma. Se tienen las mismas metas y se tienen los mismos compromisos y en nuestro caso nosotros sí o sí, tenemos que cumplir dentro de ciertos horarios las tareas, o sea, tienes que hacerlo o tienes que hacerlo en él y dentro del horario, si tú te pasas de horario ya. No se pudo hacer y hay multas, hay sanciones. Hay problemas entonces digamos que la carga sí sigue siendo la misma, solamente que a mi modo de ver tú la llevas de diferente manera. Para mi caso sí se hace más más liviano, incluso trabajar en casa cuando todo fluye bien, cuando hay problemas Sí, toca estar, es mejor estar presencial, pero me parece que el trabajar en casa pues tienes que cumplirlo con lo mismo, o sea, no hay cosas que se liberen y cosas que hayas tenido que dejar de hacer. A nivel laboral no tienes que cumplir con tus métricas, con tus responsabilidades, entonces no. Yo no he visto, o sea, no he percibido que hayan reducido cargas, incluso me parece que cuando se estuvo implementando este tema de trabajo remoto. La carga incluso fue mayor porque pues todos estábamos como en lo mismo. Entonces los tiempos se prolongaron para tratar de cumplir algo que en 8 horas estamos acostumbrados a cumplir, a veces se fueron hasta las 12 las 15:00 y ahorita después Pues ya se ha ido. Se estabilizó mucho el modelo. Entonces es más fácil. (Participante 6).

Pues se rinde un poquito más del tiempo estando en la casa, claramente porque no se dice temas de transporte. Entonces, puede alargar su jornada sí. Entonces, No es suyo, pero yo no. Factores después de que uno cumpla con la responsabilidad del día, tenga todo el día, pues uno puede desconectarse en su horario habitual y ya. Sí, pues, yo creo que eso ya es como más tema personal, como el nivel de urgencia, que tú que tú le des, deja los temas, sí, entonces debe funcionar igual, tanto presencial como virtual. Después de que la compañía, me brindé unas buenas herramientas. No hay ninguna influencia del desempeño. (Participante 7).

De acuerdo con Perez, et al (2015) en las organizaciones enfocan objetivos para la productividad de los trabajadores y así lograr mayores ingresos, es relevante resaltar que la modalidad de trabajo remoto aumenta el desempeño y autogestión de los colaboradores de acuerdo con el contexto donde se encuentren, al realizar un seguimiento de los resultados se

evidencia que es positivo y realizar una retroalimentación de las actividades permite contribuir al desarrollo profesional. Así mismo para Chuco, (2021) afirma que esta modalidad permite que el sujeto se empodere de las actividades buscando soluciones, usando recurso internos o externos por medio de la organización.

Como resultado de lo anterior también Dávila, et al (2022), mencionan como la productividad es la correspondencia de los procesos productivos de los trabajadores en relación con la participación de la constancia y la eficacia, de esta manera el trabajo remoto permite el desarrollo de la vida laboral y familiar, ahorra tiempos en costos adicionales, adicional disminuye el ausentismo y promueve la creatividad.

También, se identificó que el modelo de teletrabajo ha traído varios beneficios, especialmente en términos de bienestar personal, flexibilización del tiempo y mayor conexión en el entorno familiar. Para muchos, trabajar de manera virtual ha presentado un alivio financiero y también han sentido alivio frente a todo lo que conlleva el día a día como el transporte público y los desplazamientos agotadores, esto les permite una mejor gestión de sus responsabilidades diarias, sin tener que renunciar al beneficio de la virtualidad. Este nuevo escenario ha motivado a algunos trabajadores a dar lo mejor de sí mismos, ya que están motivados por el contacto y estar cerca de sus seres queridos por la tranquilidad que tienen en su entorno familiar. Sin embargo, esta sensación de equilibrio en la vida laboral y personal es la identificación de nuestra excepción en este análisis, ya que pocos colaboradores han logrado adaptarse con facilidad y han encontrado en la virtualidad una manera más humana y consiente de trabajar, lo cual lo resalta los participantes 1, 2 y 4.

Sin embargo, se identifican ciertos desafíos que los colaboradores expresan que este trabajo y estos “espacios” con la familia, hacen que se extiendan las jornadas laborales más allá de lo necesario y el hecho de estar “siempre disponible” se transforma en una carga silenciosa que desgasta física y mentalmente si esta no se es controlada adecuadamente, además

que todos los colaboradores no tienen las mismas condiciones para desempeñarse de manera remota, las dinámicas de los equipos e incluso los tipos de liderazgo y hasta los elementos ergonómicos con los que cuenta el trabajador en su hogar, permite que la experiencia sea menos favorable y pueden afectar su desempeño individual.

Otro punto que es importante resaltar, es que de acuerdo con las entrevistas los colaboradores sienten la necesidad de interactuar con los compañeros de trabajo, aunque el trabajo remoto puede resolver temas inmediatamente, hay personas que extrañan el contacto directo, las conversaciones espontáneas, o la posibilidad de tener amigos o algún tipo de relación más cercana, esto puede generar un aislamiento que, con el tiempo, afecta el ánimo de los equipos de trabajo y así mismo se puede ver impactado su desempeño individual en el trabajo. Esto nos lleva a pensar que más allá de las herramientas tecnológicas que se usan como incentivo en los desempeños individuales, lo esencial de este proceso es incentivar una cultura que aprenda a escuchar y entienda la diversidad de experiencias que los colaboradores necesitan para poder mejorar su desempeño individual, esto con el fin de promover entornos de trabajo más saludables y sostenibles.

Pues muchas veces, por la misma necesidad del del del trabajo. Sí, creo que el estar conectado desde la casa, pues hace que uno tenga que dar un poco más de tiempo adicional, que están en la oficina y también teniendo en cuenta que uno tiene la la herramienta ahí a la mano. Entonces, pues en mi caso digamos que es fácil organizar las tareas diarias y no tener que incurrir en, digamos, en todos los días, estar dando, dando tiempo extra al trabajo, y entonces ya ves que uno de los factores que influye, crearía, que es el error que uno tenga dentro de la compañía y de esa forma pues hay personas que tal vez sí tengan la posibilidad de trabajar remotamente u otros que hacen para que ya como ellas, las partes administrativas o de Seguridad Física de la empresa, que sí, sí tienen que estar 100% presencial, pero eso depende de los puestos que se tenga. (Participante 1).



Bueno, de pronto, de pronto sí podría tener algún impacto en el sentido de que digamos, en una conexión con el equipo o con personas de otros equipos de manera remota, considero yo que no permite que nos podamos mejor expresar de manera adecuada, porque pues hay que levantar la mano y pues digamos que no, si la persona también no está dispuesta o no está escuchando o no está dedicada o no está en la sesión, pues digamos que no, ¿no? Pues no puede ser como productivo. Entonces, en ese aspecto sí, sí, considero que podría haber ahí un impacto. Por el hecho de estar en este caso si es remoto. No lo ha, lo ha mejorado muchísimo, ha mejorado en rendimiento laboral, ha mejorado el tema de innovación, ha mejorado el tema de tiempos, sobre todo el tema de desplazamiento. La verdad ha sido muy positiva para mí este cambio. (Participante 2).

Porque, como lo decía al principio, ha mejorado muchísimo en mi casa, tengo 2 hijas en las cuales, pues no sé, en mi hora de almuerzo puedo ir a recogerlas al Colegio. Tengo la fortuna de decir, terminé de hacer mis labores y no tengo que trasladarme, 1:02 de mi casa al trabajo. Entonces ha sido no solamente calidad de vida, en decir puedo, tengo un tiempo menos, digamos más corto puedo descansar mejor, sino que también en la en la vida personal. Ha mejorado ese tiempo de calidad y de decir puedo compartir un poco más con mi familia Bueno, yo creo que ahí sí es una parte importante. De pronto aquellos trabajos donde 100% están en casa porque a veces sí afecta al no tener un entorno laboral de compartir con compañeros, de compartir experiencias. Sino de estar siempre en las voy a decirlo muy coloquialmente. Bajo las mismas cuatro paredes. Creo que, por salud mental, por descanso, porque igual necesitamos un tiempo personal, es poder salir de vez en cuando, o sea, la me parece que las modalidades híbridas han ayudado a mejorar esa. Parte emocional y no estar bajo las mismas cuatro paredes, siempre. Creo que en mi caso me ha ayudado a impulsarlo más. y el solo hecho de pronto de ver y el impulso, pues personal mío es mi casa, mi hogar, mi familia, mis hijas, mi esposo. Entonces, el simple hecho de ver que ellos están bien en una comodidad, donde yo no tengo que estar corriendo por saber cómo están, si llevaron bien, sino simplemente el hecho de saber

que estamos, digámoslo bajo el mismo techo y ver la plena tranquilidad con la que están él. Me da como esa paz, como para poder decir puedo dar un poco más Me ha ayudado más bien a tener un desempeño mejor a poder dar un poquito más y esas millas extras que a veces se requiere. (Participante 4).

Realizando un análisis más integral, relacionado con el desempeño individual de los resultados de nuestros entrevistados, se evidencia una tendencia dominante en los colaboradores ya que el trabajo remoto ha sido adoptado como un factor que ha potencializado el rendimiento individual. Esta percepción positiva está relacionada principalmente por la posibilidad de aprovechar mejor las herramientas tecnológicas que ofrece la compañía y la creación de entornos de concentración especialmente para cargos que requieren un mayor nivel de análisis y enfoque. La modalidad remota también ha impulsado a los colaboradores a desarrollar habilidades como la autodisciplina, proactividad y organización, transformado su manera de trabajar enfocada en la autogestión y eficiencia personal. Estas conclusiones están alineadas con lo planteado por Pérez, et al. (2015) y Chuco (2021), quienes destacan que el empoderamiento y la capacidad de gestionar recursos contribuyen al desarrollo profesional y a la mejora de los resultados laborales. Adicional, los colaboradores reconocen que esta modalidad no solo impacta positivamente el desempeño individual, sino que también los aspectos de la vida personal como los ahorros económicos, reducción de ausentismos, ahorros en tiempos de desplazamiento, y resalta como excepción ya que tenemos personas que empiezan a encontrar un equilibrio entre la vida laboral y personal, así esto les cueste la extensión de jornadas laborales.

Esta minoría de participantes que logro adaptarse ha encontrado en el trabajo remoto una forma de trabajar más humana y consciente, para ellos el bienestar personal y la cercanía con sus seres queridos ha sido el motivador que incrementa su rendimiento y desempeño laboral. Sin embargo, esto esta atado a extensas jornadas, en muchas ocasiones innecesarias,



porque consumen tiempo de la jornada laboral para atender necesidades personales. Adicionalmente, la falta de interacción con los compañeros de trabajo nos muestra que tenemos colaboradores que extrañan la presencialidad, pero esta presencialidad esta más enfocada en la convivencia, en relaciones sociales que podían obtener de ello, en poder compartir espacios como por ejemplo un almuerzo, esto favorece la cohesión de equipo y para estas personas es muy importante para poder mejorar su desempeño individual.

Ahora bien, el desempeño colaborativo es muy relevante en las organizaciones para el alcance de los objetivos estratégicos por medio de recursos que permita desarrollar las habilidades de comunicación y trabajo en equipo, según la afirmación de Honores, N (2020). ayudan a los colaboradores a mejorar competencias con el objetivo de que se adapten a nuevos conceptos por medio del apoyo de los miembros del grupo de trabajo al integrar dichos conocimientos se consigue mejores resultados alcanzando el desarrollo profesional y personal.

Otra tendencia muy clara es la transformación en la manera de colaborar, ya que la colaboración se mantiene, pero para los líderes este control presencial que solían tener, pasa a un plano diferente en donde deben aprender a confiar en sus colaboradores. Esto ha tenido un efecto doble, ya que por un lado hay equipos que han aprendido a coordinarse por medios virtuales, pero por otro lado se ha visto la necesidad de incentivar el respeto a los tiempos personales aun así manteniendo una información clara y empática todo el tiempo.

No obstante, algunos participantes si resaltan que la falta de interacción en la oficina puede afectar la cohesión del equipo, ya que en ocasiones no sabes si alguien está molesto o si entiendo claramente tu mensaje, porque el lenguaje verbal en muchas ocasiones ayuda al entendimiento de una situación.

Entonces ese, ese esa cercanía con el equipo de trabajo, sí se está dando de forma presencial, pues, aunque virtualmente pues no, no. No hay tanta cercanía, pero al tener esa, esa presencialidad entre semana 2 días, pues permite tener como una oxigenación del equipo y que



en los espacios presenciales podamos compartir y dar un update del estado del trabajo y de la coordinación. No, no, no incluyo porque en mi caso, como te digo, tenemos la la opción de estar presencialmente 2 días y eso permite ese formato híbrido permite poder tener los cuales esa retroalimentación o se compartan esas ideas que sirvan para mejorar el trabajo, un conjunto de todos. (Participante 1)

OK, listo como líder el más importante es poder conseguir a las personas cuando se requieren para temas urgentes sí. Eso digamos que con el tiempo se ha venido afinando y hemos ido mejorando la respuesta y la comunicación con el equipo, pero al comienzo sí era algo complejo. (Participante 2)

Las veo que estén trabajando, que si no me llaman para decirme qué necesitan o qué están avanzando, como que me cuesta trabajo confiar en que ellas están también avanzando. Sin embargo, pues toca esperar a ver cómo sale el tema. Sí, pero ese es como el mi punto, mi punto débil (Participante 3)

Ha transformado de pronto en el en el tema de que he aprendido más cosas, y cuando consulto digamos lo puedo hacer directamente o por una llamada o por un mensaje por el teams de la compañía. Entonces retroalimentación es más que retroalimentación, nos ha generado algunos cambios positivos para todo el equipo, para los pros, Tanto de nuestra área como de los otros de las otras áreas, porque esto hace que nosotros nos comprometamos a trabajar un poco más fuerte a última hora, pero que tengamos esa desconexión laboral, más rápido. (Participante 5)

Según lo planteado anteriormente, se vincula con la afirmación de George y Machuca (2023), las nuevas dinámicas laborales han permitido que los trabajadores debido a su funciones por medio de las tecnologías puedan ayudar a sus compañeros sin necesidad de desplazarse al mismo lugar donde se encuentra la otra persona, al estar interconectados les permite estar en mayor comunicación y tener más rápido las respuestas, de esta misma manera el autor afirma

la necesidad de una alfabetización digital donde los integrantes de la organización puedan acceder a los sistemas, estructuras y procesos para su mayor adaptación y mejorar los canales de comunicación. Asimismo, Kozanoglu y Abendin (2020), resalta la capacidad de los equipos virtuales para el logro de los objetivos al alinear sus acciones según la experiencia y muy de la mano de la tecnología utilizada, ya que si se cuenta con las herramientas necesarias los resultados son positivos.

Adicional a lo anterior, se identificó que los participantes 4 y 5 analizan el impacto en las relaciones interpersonales en el trabajo, aunque el trabajo remoto ha permitido una mayor autonomía esto ha generado un distanciamiento inconsciente, ya que algunos colaboradores han perdido el contacto diario con sus compañeros, lo que genera una tendencia de aislamiento, una mayor susceptibilidad emocional y la dificultad para resolver conflictos. Otra parte fundamental que se identificó es la percepción de lentitud, no es lo mismo solicitar un favor en la presencialidad que hacerlo de manera virtual, se percibe que el sentido de inmediatez se pierde en las modalidades remotas y sobre todo en casos especiales en los que debemos tomar decisiones o coordinar temas urgentes que no dan espera. Esto se ha creado como una barrera y ha llevado a replantear la forma en cómo se abordan los temas cotidianos y ha dejado en evidencia en varias ocasiones, la necesidad de mejorar los canales de comunicación dentro de los equipos de trabajo con el fin de que la eficiencia y efectividad estén de la mano con el desempeño colaborativo.

Sin embargo, los entrevistados también señalan temas positivos, esto porque valoran la inversión de las herramientas tecnológicas que ha dispuesto la empresa, esto en pro de mantener la conexión entre los colaboradores, esto sustituye de cierta manera la presencialidad y se considera que estas herramientas fomentan el sentido de pertenencia e incrementa una participación más activa de los colaboradores en pro de mejorar el desempeño colaborativo.



Aquellas personas que de pronto aún se mantienen en eso, han perdido de pronto ese contacto social. De pronto, a veces son más molestas o se frustran más fácil porque de pronto se han cohibido a esta siempre en su mismo entorno. Entonces, eso sí, de pronto ha dificultado un poco las relaciones interpersonales. Una pregunta complicada y creo que varía de pronto, tal vez el tipo de caso con el que te encuentres. Sin embargo, los tiempos de respuesta tienden a ser un poco más demorado. No, porque no es lo mismo tú pararte hablarle a una persona para resolver un conflicto, un problema, un, lo que haya sucedido en el entorno laboral a buscar a la persona de a TI no la tiene cerca. Si escribes puede que no conteste. Sin embargo, buscándolo en un puesto laboral pues sabes que la persona siempre va a estar ahí, que la vas a encontrar en un mismo lugar, en un mismo sitio, entonces siento que, si se pierde un poco más ese tiempo, de pronto esa parte. La resolución de problemas sí se ha perdido en esta parte de modalidad de trabajo. Yo creo que esa, esa cultura de poder decir todos nos apoyamos con todo. Entonces, tal vez no sé por algún motivo tecnológico tuvo un incidente con mi equipo, no lo pudo solucionar en este momento porque no estoy en las instalaciones de la oficina, pero ese compañerismo ha permitido que en la cultura organizacional me permita desempeñar mis funciones sin de pronto por algún incidente, dejar como todo quieto, sino ese compañerismo, ese el simple hecho de decir como paso esto, pero ven, yo te ayudo, ven te colaboro. Creo que esa parte de todos nos apoyamos, todos conocemos y todos sabemos. Así que de pronto las funciones también esta parte de la cultura organizacional que tiene la compañía. (Participante 4)

Así es parte de la cultura, está bien y nos involucra en cada en cada actividad y hace que participemos. Sí, ejemplo, nuestra plataforma de interacción, como por ahí nos hace conocer la red social, la red social (Participante 7)

El trabajo remoto ha transformado importantemente la manera en la que las personas se relacionan y colaboran dentro de las organizaciones, uno de los cambios más visibles es la manera en la que los líderes han tenido que adaptarse, ya que tuvieron que vivir la transformación de tener un control presencial a crear y reinventar un modelo de confianza y

autonomía hacia sus equipos de trabajo, esta transformación ha impulsado a nuevas dinámicas de trabajo en donde los equipos deben aprender a coordinarse a través de los medios virtuales y poder mantener una colaboración sana y eficiente.

Este cambio también ha tenido varios desafíos porque la ausencia de no poder tener espacios con tus compañeros afecta el desempeño colaborativo, en ocasiones la falta de lenguaje corporal o de no ver la persona a través de la cámara dificulta el poder entender cómo se siente una persona, o poder interpretar correctamente el mensaje que quiere transmitir. Esto hace que sea aún más importante aprender a tener una comunicación asertiva, con claridad y respetando los tiempos de respuesta personales de cada persona, con el fin de evitar malentendidos, fortaleciendo el trabajo en equipo y el desempeño laboral colaborativo.

A pesar de estas barreras, identificamos que en las respuestas de las entrevistas resaltan una fuerte cultura organizacional de apoyo mutuo, las personas se ayudan entre sí, incluso en la distancia, gracias a las herramientas tecnológicas que brinda la compañía, esta solidaridad entre compañeros, ha permitido que la compañía siga evolucionando a pesar de la falta de presencialidad y que esta mantenga el ritmo laboral.

Como última categoría de rastreo se identificaron cuáles son las barreras y facilitadores que se presentan en la modalidad del trabajo remoto. Cuando se habla de barreras en el nuevo modelo de trabajo de acuerdo con González y Duran (2021), mencionan que al trabajar desde otro punto fuera de la organización contribuye a la procrastinación de las actividades, aumentando la carga laboral y subiendo los niveles de estrés, así mismo la falta de límites laborales, al estandarizar un modelo desestabilizado puede traer como consecuencias en el desempeño laboral y en la salud de los colaboradores.

Un obstáculo recurrente que se identificó es la sobre carga y el exceso de reuniones virtuales, lo que en muchas ocasiones impacta en la productividad y capacidad de



concentración. Aunque los entrevistadores reconocen que estas reuniones son necesarias, su frecuencia y duración afectan los trabajos y aumenta la saturación del trabajo.

También se resaltan las distracciones de entornos domésticos sobre todo por distracciones como hijos, mascotas o emergencias del hogar, lo que hace perder el foco y el rendimiento del día a día.

Considero que incrementa, incrementa en la medida de que, al trabajar remotamente, nos obliga a tener que buscar herramientas tecnológicas. Por las cuales podamos tener. En la actualidad ahora todo se hace digitalmente y eso nos obliga a estar innovándonos y búsqueda de los clientes. (Participante 1)

Poder disponer y tener a la persona disponible para solucionar algún tema. Sí que, a diferencia de estar en la oficina, pues uno se levantaba al puesto, va y la busca y está ahí físicamente, mientras que acá sigue, digamos que ese sí ha sido un reto muy. Importante, pero pues yo creo que, con él, con una buena y adecuada comunicación, podemos mejorar ese tipo de situaciones que pues sí representan un reto en el trabajo remoto. Sí, pensaría que si influye porque uno no sabe que reacción está teniendo la otra persona, como si fuera personal uno identifica las expresiones. Realmente, a mí no veo diferencia, siempre y cuando uno prenda, la cámara no estoy porque no es lo mismo, uno abre una retroalimentación así con la cámara apagada, sin saber la otra persona. Qué cara está haciendo, si está poniendo atención, si está desconcentrada, si la retroalimentación mirando la Cámara y, pues obviamente las 2 personas ahí, de tú a tú, considero que es igual a realizar una retroalimentación de manera presencial. (Participante 2)

Bueno, lo que pasa es que como mi tema es un poco pesado, siempre. En el primer semestre. ¿Sí, me cuesta un poquito de trabajo, ¿qué de pronto confiar en las personas que también me están ayudando con el tema, en que también estén como comprometidas con el tema? Sí, entonces yo tengo 2 personas que me están ayudando, pero me cuesta trabajo pensar que si no. Entonces uno comparte la pantalla, pero la otra persona también está revisando, digamos, en

otro aplicativo, en otra parte, y pues no es fácil, uno. Ay, quiero ver lo que ella está mirando, sí. Y entonces creo que es más más sencillo cuando es presencial para estos temas. Digamos que no he sentido que por parte de la compañía haya una capacitación, por ejemplo, para para para teams. No sé, digamos que uno es muy básico en programar la reunión, Grabarla y ya sí. Pero no sé si tiene otras bondades. Sí pues no, no las conozco, pues porque no. No ha habido capacitación y la verdad, tampoco he entrado como a indagar el tema de pronto es un poco de auto capacitarse, pero como la pregunta va dirigida hacia la compañía, no, no hay, no siento el acompañamiento en ese interés de capacitarnos. Pues igual, igual que en la oficina, hay momentos en la oficina que uno quiere concentrarse, pero como le decía, llega alguien pregunta, algo pasa, alguien se ríe. Pues entonces no. No es tan fácil uno concentrarse en casa puede pasar algo parecido, no timbra el teléfono, llora de los niños. Entonces creo que es igual. O sea, creo que peor, pero sigue. Sigo pensando que, en todo caso, el trabajo en casa sí es un poquito más facilito. Un poquito más el tema de la concentración. (Participantes 3)

Sí, digamos que yo lo cumplo, sin embargo, yo creo que me cuesta. yo creo que puedo hacer mis tareas, pero yo a veces como que a veces como que me cuesta el decir como Ay ya son las 5:00, me voy a desconectar, a veces me cuesta un poquito, entonces vamos un poquito más a allá, entonces, si el horario fin las 5:00 de la tarde ya no me estoy desconectando a las 5. Si no, me estoy desconectando a las 6:00 3 6:30 entonces personalmente, a mí me ha costado un poco porque el tener esa misma facilidad de estar en casa me ha costado de pronto tener un poco más esa independencia de la desconexión del en el horario laboral en el hogar. Sin embargo, pues en el entorno como tal laboral, creo que el cumplimiento de las obligaciones siempre ha es. Sin embargo, me cuesta sí desconectarme de pronto un poco más y cumplir como ese horario, que es un poco más sencillo. De pronto a veces hacerlo en una oficina. Yo creo que de pronto a veces dificulta un poco la comunicación, se vuelve un poco más difícil tener una buena comunicación, el buen entendimiento de lo que se escribe a lo que hablas personalmente. El simple hecho de hablar a una pantalla y no poder visualizar los gestos, los movimientos

cualquier cosa que de pronto uno ve en persona ha hecho que de pronto las muchas veces se malinterpreten ciertos comentarios de pronto ciertos escritos, porque hoy en día ya todo es Teams o una llamada vía Teams, entonces, eso de pronto ha hecho que se pierda un poco esa esa parte de la comunicación asertiva. Listo, Claro que sí. Me pasó hace un tiempo, pues antes de que de pronto tuviéramos a alguien que nos ayudara con nuestra bebé, nuestra bebé tiene un añito. Entonces hace un par de meses, pues no teníamos nadie en casa que nos apoyara. Entonces la distracción de poder prestarle atención a las chiquis mientras estás trabajando y trabajas y le pones cuidado, pues obviamente eso hace parte que pierdas concentración de lo que estás haciendo laboralmente. Entonces, eso digamos, es un ejemplo de lo que me pasaba hace un tiempo y, pero pues yo creo que es aprender a manejar este entorno laboral y entorno personal. (Participantes 4)

En relación con lo anterior, corresponde a la afirmación sobre la implementación del modelo de trabajo se ven reflejados los retos que se deben asumir para el cumplimiento de las actividades, por ello una barrera importante es el exceso de reuniones, como estos espacios virtuales consumen tiempo dentro de la jornada laboral, creando retraso en los procesos de entrega, de esta manera López (2021) afirma que un líder virtual debe asegurar que el uso de las mismas sea eficaz y eficiente evitando la ampliación de los horarios laborales, de esta forma se crea una adaptación positiva para la concentración de los trabajadores, por otro lado, en el ámbito familiar también influye en la carga que recibe el trabajador al estar en un espacio donde demanda mayor atención y servicio a los integrantes de la familia. Como lo afirma Arévalo (2022), la relación de la familia es una cohesión e impacta en el desarrollo de los sujetos dada su interacción estabilizan el sistema en el momento que lo afectan nuevos factores la flexibilidad puede ser positiva o negativa y repercutir en el desempeño laboral.

Por otro lado, dentro del análisis se evidenciaron otros puntos de vista en común, sobre lo que implica realmente trabajar desde casa, más allá de lo que asume la sociedad que visualizan esta modalidad como un -beneficio- a largo plazo no es realmente lo que parece.

Aunque estar en casa puede parecer genial, en la práctica y en el trabajo no es fácil separar lo laboral de lo personal, esto porque se permiten así mismos alargar la jornada laboral ya que sienten que pueden seguir solucionando cosas después de la cena o entre tareas de apoyo en el hogar. En otra cara de la moneda ellos nos indican que todo el tiempo el trabajo se interrumpe porque se deben atender tareas de hogar, como por ejemplo hacer el almuerzo o una emergencia que se presente, esto hace que las jornadas se fragmenten y no siempre se pueda mantener el ritmo.

En cuanto a las comunicaciones, consideran que se pierde la inmediatez, en ocasiones se necesitan respuestas rápidas, y se debe entender y respetar los tiempos de las personas que están ocupadas, lo que genera demoras o mal entendidos. Esto va de la mano con la falta de cercanía y la interpretación que se le da a las expresiones o el lenguaje corporal, ya que esto puede decir mucho más del estado de ánimo que cualquier otra palabra. Por lo que nos lleva a pensar que esta cercanía de la que venimos hablando que solamente tiene la presencialidad que se da cuando te permites compartir un café o una comida y acompañada de una conversación informal, difícilmente se puede reemplazar con herramientas tecnológicas.

Se considera que la experiencia del trabajo remoto puede ser una experiencia enriquecedora si se dejan las reglas claras de como sobrellevar las barreras que se presentan cada día en los trabajos, esto será el punto de partida para poder encontrar el equilibrio junto con la tranquilidad emocional que buscamos en nuestro hogar.

Yo diría que el manejo del tiempo, manejo de los de los de los horarios. Como tú estás en casa cuando tú estás en la Oficina, Digamos el desplazarte te obliga como AA moverte un poco más temprano cuando tú estás en la casa, pues a veces el tiempo sí se te va, entonces digamos que te levantas a hacer una cosa digo a las 7:00 de la noche, acomodar la cena o algo así y cenas y vuelves y retomas su trabajo y a veces en mi caso, a veces el tiempo se me iba mucho. Entonces el desafío principal para mí, pues fue parar una actividad sobre todo el trabajo porque pues sí,



se me estaba, me estaba pasando ya a los a los umbrales de mi tiempo, familiar de mi tiempo personal, como se tiene, digamos el recurso en casa para trabajar entonces. Enfrentarme a los trancones y a perder tiempo o en el transporte de por sí, pues soy muy casera. Entonces para mí fue chévere estar en casa. O ha sido chévere estar más tiempo en la casa, toda la vida estuve fuera y el poder hacerlo Que me gusta ahí en la casa, pues me ha me ha gustado mucho, me ha traído tranquilidad. No, no. Yo pienso que el ver cuando hay, cuando hay inconvenientes el vernos, el ver el vernos las caras y la expresión del cuerpo hacen, hacen falta y no es lo mismo, digamos tratar un tema delicado a través de una pantalla, porque tú no sabes ni siquiera ¿Qué está haciendo la persona? Puedes ver el rostro, pero a veces la expresión no, no, no se transmite de la misma manera que si tú estás presencial y es mucho más fácil a veces buscar soluciones de manera presencial que virtual. Virtualmente, también tú las puedes buscar, pero, pero cuando son temas delicados sí me parece que el sentarnos, tomar un cafecito, no sé o así sea, en un diálogo más cordial, pues eso hace que las personas se puedan expresar mejor que la confianza surja y que pues uno. También a través de la expresión de las personas pueda detectar muchas cosas. Como líder sí pienso que ese conjunto de aspectos, o sea, hace que sea más fácil y rápido resolver algún inconveniente. No quiero decir que virtualmente no se pueda resolver, pero sí me parece que presencialmente se avanza más y eso poco más fácil. (Participante 6).

De pronto que uno le toca en la casa, le toca hacer el almuerzo, entonces uno para para realizar el almuerzo, los ochos días y entonces creo que esos tiempos intervienen en la jornada laboral. No, realmente no, porque cuando estás en la de manera presencial, tú. puesto de trabajo, no interrumpes esa persona para que te dé una respuesta oportuna cuando estás en la en la virtualidad tú le escribes. Posiblemente haya leído el mensaje, pero está haciendo otras cosas y te deja como en una espera, mientras que resuelve lo que está haciendo y pues ya después te da, te da respuesta, pero a veces la respuesta que necesitas es inmediata y la presencialidad te da ese esa esa respuesta rápida. (Participante 8).

Al analizar las tendencias y excepciones de los participantes uno de los aspectos que más se repite es la dificultad para gestionar el tiempo, estar en casa puede parecer maravilloso al inicio, pero en la práctica muchas veces los límites entre lo laboral y personal se desdibujan, hay personas que terminan extendiendo su horario laboral sin notarlo, mientras que otros deben detener su trabajo para atender las responsabilidades de la familia, esta situación se complica aún más, cuando hay hijos, mascotas o adultos mayores de por medio, e interrumpen la concentración de la jornada laboral.

A esto se suman las reuniones virtuales excesivas, una barrera que se menciona constantemente, aunque estos espacios son necesarios para mantener la comunicación del equipo, la frecuencia con la que se envían y la duración en muchas ocasiones terminan saturando la jornada, en lugar de facilitar el trabajo, esta es una barrera significativa que retrasa los procesos y aumenta la carga mental. En este sentido, López (2021) sugiere que los líderes deben ser más estratégicos con el uso de estas reuniones, buscando que sean eficientes y no interfieran con la concentración ni provoquen jornadas extendidas innecesarias. Además, en situaciones donde se presentan conflictos, varios participantes coinciden en que el entorno virtual limita la capacidad de relación, ya que la falta de contacto y lenguaje corporal dificulta la empatía y la resolución de problemas, lo que hace que las soluciones se tarden más en llegar.

Por otro lado, y de la mano a nuestras excepciones, trabajar desde casa ha sido una forma de reconectar con su bienestar ya que encontraron el equilibrio de una modalidad a otra. Sin embargo, como señala Arévalo (2022), la familia también juega un papel importante: su presencia constante puede ser una fuente de apoyo, pero también una nueva carga si no se gestionan bien los límites.

Desde otra perspectiva encontramos los facilitadores que permiten el desarrollo de las actividades de los trabajadores que permite adaptarse a las nuevas tecnologías usando los recursos que brinda la organización, así como lo afirma Correa y Neyra (2023), al tener

conocimiento de los dispositivos digitales para el desarrollo de soluciones de las dificultades complejas que se presentan, las competencias del aprendizaje continuo y la alfabetización digital permite que la globalización genere más oportunidades para el perfeccionamiento de herramientas digitales.

En este contexto, los facilitadores que los entrevistados resaltaron fue el acceso a herramientas tecnológicas que brinda la compañía. La mayoría de los entrevistados valoran mucho el uso de plataformas, redes sociales y herramientas de automatización que brinda la empresa ya que permite optimizar los tiempos de trabajo y aumentar la eficiencia, además de que permite estar en constante comunicación con los equipos de trabajo. Aunado a esto, resaltan el acompañamiento y la cultura de aprendizaje constante y de innovación.

De acuerdo con lo anterior esto es lo que plantean los participantes:

Sí, sí, pensaría que hasta la forma muchas veces es un poco más fácil tener el contacto con las personas, dado que por medio de una reunión virtual por medio de las herramientas que hay como tienes, es mucho más fácil llegar y buscar a la gente que de forma presencial. Buena comunicación podemos generar más información o reportería a los clientes de forma presencial, en este caso, cuando no está presencial tenía que generar muchos informes de forma manual, compresor imprimir y demás. (Participante 1)

Realmente yo lo veo como una compensación. Sí, el hecho de poder estar acá en la casa sí me permite tener tiempo para compartir en familia, como te lo mencionaba ahorita, sacrificando tiempo a, digamos de conexión adicional, pero que pues ese tiempo de conexión adicional podría, podría digamos como trasladarse al transporte que uno tendría para ir a la oficina (Participante 2)

Pues digamos que en lo personal que he logrado vivir en esta experiencia remota la retroalimentación, como de parte, pues no ha sido, digamos que negativa. Me parece que a



veces esto ayuda mucho a los tiempos, sin embargo, va más en cómo se enfoque, no puede que la retroalimentación, simplemente la recibamos por una llamada y es como una llamada en un teléfono. Pero ese es este tipo de retroalimentaciones se puede llevar un poco mejor de forma presencial. Este tipo de retroalimentaciones es para mejorar, para buscar siempre ir un poquito más allá o buscar que las personas o que nosotros vayamos un poquito más allá, en este tipo de retroalimentaciones a veces no se puede o la persona que está recibiendo o si no está recibiendo la retroalimentación tal vez no la percibe y no la escucha con los mismos oídos que tal vez la se prestaría o no se prestaría la misma más bien en un entorno presencial donde realmente la retroalimentación. (Participante 4).

Entonces, digamos que muchas veces el estar presente en una oficina hacía que tu tiempo no rindiera, porque como que estabas a la vista de todo el mundo. Si es algo muy, muy urgente, lo puedo consultar urgente con alguno, pero si no lo puedo escribir en un mensaje, y yo responderme en el transcurso del día. Y esto permite que las personas tengamos como una mayor concentración de las prioridades y podamos igual gestionar las respuestas a mis jefes y ellos igualan hacia mí. Sí puede que lo que te decía en la respuesta anterior, si hay algunas respuestas que son de totalmente inmediatez y en estos casos un mensaje de urgente, puedo llamarte enseguida o ya definitivamente una llamada telefónica y muchas veces cuando uno tiene ciertos temas, la persona sabe que son urgentes y puede atenderlo. Bueno, la falta de presencialidad para innovar ha sido muy chévere, hemos aprendido temas tecnológicos que antes de pronto no lo sabíamos. Compartir presenciales compartir un archivo para poderlo diligenciar entre todos y ya si se requiere presencialidad, la verdad es que somos muy organizados para que ese tiempo presencial realmente lo podamos. Cómo decirlo, gestionar y que lo que vayamos a hacer en esa reunión muchas veces no tome ni siquiera todo el día laboral. Sí, la empresa me ha generado. Grandes satisfacciones a nivel tecnológico, he aprendido mucho de cada sistema y seguimos aprendiendo porque la compañía realmente se enfoca muchísimo

en que sus colaboradores conozcan los procesos de estos sistemas y brindan capacitaciones.

Entonces me siento que he aprendido mucho con la compañía en esos temas (Participante 5).

En relación con lo planteado por los participantes, Para Ortega (2021), las herramientas permiten el desarrollo de enseñanza y aprendizaje donde promueve el empoderamiento y fortalecimiento de habilidades y competencias para la interacción de los grupos de este mismo modo Ocampo (2024), menciona el impacto positivo que ha tenido la automatización de los procesos en el sector financiero asumiendo los desafíos para garantizar la transparencia y garantizar que las estrategias financieras se cumplan, el cambio en la cultura en esta revolución industrial permite que cada vez se esté más conectados aprovechando las oportunidades del negocio.

Adicional a lo anterior se evidenció que los participantes 3, 7 y 9 que uno de los comentarios más comunes entre los entrevistados, es la percepción de obtener una mayor concentración trabajando desde casa, esta facilidad ha incrementado el desempeño individual y colaborativo, también señalan que al no tener compañeros interrumpiéndolos en todo momento pueden estar más dedicados a sus labores. Así mismo se valora positivamente el uso de herramientas tecnológicas especialmente Microsoft Teams, que se posiciona como un recurso clave para poder colaborar entre sí. Sin embargo, así como es una de las herramientas más completas para este nuevo entorno virtual, es la herramienta número 1 en generar interrupciones constantes, generar saturación de reuniones y afectar la normalidad del trabajo individual y colaborativo, en efecto la plataforma permite estar en constante actualización de temas urgentes, pero también tergiversa el tiempo disponible para cocrear o tener nuevas iniciativas. Por otro lado, también salen a flote participantes que realmente valoran la facilidad que brinda el trabajo remoto, sobre todo para las personas que necesitan la flexibilidad para poder dedicar tiempo a hijos, mascotas o adultos mayores ya que facilita la presencialidad y el

acompañamiento del entorno familiar, esto refuerza la idea de que en diversos entornos el trabajo remoto puede ser una herramienta para conciliar la vida personal y laboral.

En conjunto, estos resultados permiten comprender que el trabajo remoto tiene un efecto mixto y homogéneo, ya que permite potencializar el rendimiento y mejorar la calidad de vida de ciertos colaboradores, pero también plantea retos importantes en términos de gestión, de manejo del tiempo, de carga mental, saturación virtual para poder lograr un equilibrio entre lo laboral y personal.

Discusión

La presente investigación se realizó con el propósito de dar respuesta de la pregunta problema, para tal fin se aborda el primer objetivo específico donde se permite analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero.

En los resultados de las subcategorías de la conciliación de la vida laboral y personal se logró identificar que los participantes 3, 6, 8 y 9 manifiestan sobre la dificultad que se presenta al no lograr un equilibrio en los dos contextos, así como lo plantea Camacho (2022) el conflicto en los diferentes roles afectan física y mentalmente a los trabajadores de esta manera la interrelación trae consecuencias en los factores psicosociales incrementando la insatisfacción laboral en las organizaciones y la dificultad de relacionarse con los compañeros de trabajo contribuyendo a el aislamiento social. Así mismo, resalta la corresponsabilidad que debe existir entre el trabajo y la familia por medio de un camino integrado para aumentar la productividad, porque más allá de las actividades planificadas se debe generar mayores oportunidades y reducción de factores negativos.

De este modo, el trabajo remoto como se mencionó anteriormente es un factor que influye de manera relevante en las organizaciones para el alcance de los objetivos estratégicos,



pero a raíz de este modelo de trabajo se presentan ciertas características que van afectando al trabajador debido a la carga laboral fuera y dentro de su jornada de trabajo. Así como lo manifestaron los participantes 1, 3, 5 y 6 sobre la falta de límites en sus horarios y la asignación de actividades mucho más de lo que pueden asumir, de esta forma Hernández et al (2023), resalta los cambios que se presentan dentro de la estructura organizacional al uso de herramientas tecnológicas para el cumplimiento de tareas de forma remota puede presentar estresores que afectan el desempeño estos cambio y la falta de seguimiento periódico, Por ello es importante establecer procedimientos y recomendaciones que faciliten generar una ambiente positivo y lograr una desconexión laboral.

En el sector financiero se identifica como los trabajadores dedican más tiempo de la jornada laboral dada las actividades que deben ejecutar debido a las complejidades de cumplimiento de metas, de acuerdo a Figueroa, (2023), al trabajar de manera remota trae aspectos negativos y positivos pero los riesgos son cada vez mayores al no contar con las garantías necesarias para brindar al colaborador el tiempo de ocio y debido descanso, aquellos factores después de la jornada laboral son necesarios para un mayor desempeño.

Como segundo objetivo específico se buscó identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores.

Desde el proceso de investigación y las entrevistas aplicadas a los sujetos se identificó que, los participantes 3, 5,6 y 7 el trabajo remoto les ha permitido aumentar la productividad dado que no cuentan con distracciones mayores de las que se presentan cuando están en la oficina, como ejemplo reuniones de último momento o preguntas de los compañeros, permitiendo mayor concentración.

De esta manera lo expresa Tamayo y Moreno (2023), el desempeño va más allá de la ejecución y cumplimiento de las actividades, son todos aquellos que aportan de manera individual y grupal al funcionamiento de los procesos de la organización, hace referencia a esas

acciones voluntarias que van alineadas a los objetivos organizaciones y personales para el crecimiento y aportando de manera positiva al bienestar y las relaciones laborales.

De igual forma, las organizaciones buscan en sus trabajadores la productividad dada los cambios que se presentan en el sector se enfocan en el desarrollo de habilidades y competencias que van alineadas al compromiso que cada uno tiene, así como lo manifiesta Guisado. (2018), al tener mayor comprensión de los comportamientos y la cultura de los empleados son capaces de contribuir a la sostenibilidad continua, al fortalecer el clima organizacional e integrar aquellas variables que consolidan el trabajo en equipo, el desempeño individual y grupal y establecer canales de comunicación en todos los niveles de la organización permite generar mayor valor motivacional alineados a la misión y visión los cuales direcciona el cumplimiento de los objetivos grupales.

La relación laboral que presentan los trabajadores dentro de la organización es relevante para la creación de la cultura organizacional y el desempeño de la misma, es inherente a los grupos de trabajo, así como lo afirma, Montes et al (2022), la interacción del sujeto trae a su vez una cohesión y pertenencia lo cual generan una solidaridad dentro del grupo generando interdependencias y metas simultáneas, debido a los roles que cada uno ejerce dentro de la dinámica, en la cohesión del grupo encontramos vigor y absorción lo que permite mayor dedicación y desempeño.

En el modelo de trabajo remoto se presenta mayor dificultad para establecer cohesiones en los grupos dada las plataformas virtuales, se genera un distanciamiento en las relaciones sociales y la comunicación es poco asertiva al no lograr interpretar de manera correcta el mensaje de los compañeros.

Como último objetivo se identifica las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral.



Las principales barreras que se encontraron de acuerdo con la respuesta de los participantes 1, 2, 3 y 4 fueron la sobre carga laboral y el exceso de reuniones que se presentan dentro de la jornada afectando la productividad, pero desde otro modo también permite el desarrollo de las competencias y habilidades resolutivas al mejorar la calidad del trabajo.

Según Buenaño et al (2024), con la cuarta revolución industrial ha permitido el acceso a nuevas plataformas que permiten la alfabetización digital de este modo aumenta el trabajo en equipo y la productividad, así mismo contribuye a la gestión del tiempo garantizando el cumplimiento de las metas personales y laborales, también aporta a los trabajadores mejor gestión de los recursos económico al tener flexibilidad en el tiempo que dedican a cumplir con las actividades.

De acuerdo con González. (2023), para lograr una correcta adaptación de la modalidad de trabajo remoto, se debe tomar en cuenta ciertos aspectos que son herramientas que fortalecen los procesos estructurales como establecer una comunicación y estar prestos a la colaboración cuando algún compañero lo necesite, dado que la inmediatez es un factor clave para alcanzar la metas; Establecer roles y responsabilidades ya que estas garantizan cual es el nivel de responsabilidad de cada uno; Promover un compromiso y motivación a los colaboradores por medio de formaciones continuas para que puedan afrontar los retos que se presentan dentro sus labores; Equilibrar las necesidades de la organización con las del trabajado dada la importancia del bienestar físico y mental y por ultimo generar un espacio de confianza en los grupos de trabajo.

Desde otra perspectiva, se presenta la sobre carga laboral en la asignación de tareas generando posible burnout afectando la salud mental del trabajador, como lo afirma Ordoñez et al (2022), uno de los riesgos más relevantes en el trabajo remoto es como pierden la noción del tiempo haciendo más extensas las jornadas y reduciendo el tiempo de calidad, el generarse



un uso excesivo transformado en dependencia de las tecnologías y produciendo tecnoestrés y tecno ansiedad y otras enfermedades derivadas a la falta de límites en la jornada laboral.

Es importante implementar supervisión para un entorno sano y evitar el exceso de trabajo, permitiendo la protección de los derechos en relación con la desconexión laboral.

Conclusiones

La presente investigación pretendió describir los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá. En esta investigación se evidencio que el trabajo remoto transformo las dinámicas laborales tradicionales y con ello trajo nuevos desafíos que impactaron directamente la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores. Esta modalidad cuenta con varios beneficios, como la flexibilidad horaria, la reducción de los tiempos de desplazamiento, un empoderamiento laboral y un desarrollo de autonomía propia. Sin embargo, los resultados registrados muestran que estos beneficios están acompañados de riesgos latentes, que desdibujan los límites entre los tiempos del trabajo remoto y los tiempos de la vida personal.

El principal desafío identificado fue la dificultad que tienen los trabajadores en establecer límites claros en los tiempos destinados para la vida personal y laboral, este fenómeno se complica aún más por la constante conectividad tecnológica y la cultura o sentimiento que se ha forjado el sector financiero de tener una disponibilidad permanente. A pesar de los esfuerzos de la compañía por ofrecer espacios de bienestar y de desconexión, la presión por el cumplimiento de metas y la dinámica tradicional de este sector impide que se pueda generar la separación efectiva entre las responsabilidades laborales y las personales.

El trabajo remoto siempre ha sido visto como una solución a tiempos de necesidad para poder mantener la operación, pero este siguió una evolución hacia una modalidad que exige



habilidades de autogestión, adaptabilidad y resiliencia digital. Dentro del estudio se identificó que varios colaboradores lograron fortalecer estas habilidades y por ende han podido experimentar un mejor desempeño individual y colaborativo encontrando en el trabajo remoto una oportunidad para mejorar su calidad de vida. Sin embargo, para otras personas, la falta de estrategias organizacionales e iniciativa propia, la saturación de reuniones virtuales, distracciones domésticas del hogar y autoexigencia descontrolada, ha provocado que el agotamiento emocional se convierta en una norma silenciosa en esta modalidad laboral.

Además, el estudio reveló que, las herramientas tecnológicas facilitan la continuidad de la operación y permiten la optimización de varios procesos, sin embargo, estas crearon una sensación de vigilancia constante y una expectativa de mantener tiempos de respuesta inmediata, siendo el principal factor de la sobrecarga mental y emocional.

Con base en este contexto, es evidente que el sector financiero de Bogotá debe estar a la altura y en la capacidad de diseñar metodologías y políticas organizacionales que no solo valoren la productividad y el cumplimiento de metas de los colaboradores, sino que también se establezcan normas para la desconexión digital y se incentive la autogestión responsable logrando una adaptabilidad y un entorno más humanizado.

Entre las principales limitaciones que se identificaron fue el tamaño reducido de la muestra, lo que se asoció a falta de diversidad en los perfiles entrevistados, además porque identificamos que las entrevistas fueron influenciadas por sesgos personales, lo que nos dificultó el análisis porque se percibió una generalización de los hallazgos presentados, a pesar de que todos eran de contextos laborales diferentes.

Este estudio fue realizado con el fin de aportar herramientas para que las compañías puedan comprender como apoyar a sus trabajadores para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal, también sirve como guía para construir entornos remotos saludables ya que



las entrevistas relacionadas son recursos clínicos que permiten la verbalización de trabajadores del sector financiero.

Para futuros investigadores se recomienda realizar las entrevistas desde la empatía y respeto genuino por las experiencias compartidas, escuchar con atención y crear espacios de confianza para comprender que detrás de una respuesta hay una historia única, que permitirá enriquecer la comprensión de la realidad del trabajo remoto. Adicional, se recomienda ampliar la muestra utilizando trabajadores de otros sectores, para así realizar análisis comparativos y entender si el fenómeno genera síntomas en tendencia o de manera diferenciada. Se recomienda que, en próximas investigaciones, utilicen otros instrumentos investigativos, como análisis de Grupo focal, ya que un grupo focal habría permitido que varios trabajadores compartieran sus experiencias, en donde la ideas se complementan o se contrastan de manera natural, además porque al escuchar opiniones de otros, los entrevistados tienden a recordar experiencias que quizás no hubieran mencionado en una entrevista individual, por ultimo y no menos importante este tipo de análisis permitirá tener una identificación de consensos y diferencias y mostrará rápidamente cual es la problemática en tendencia a la que se están enfrentando.

Referencias

- Arguedas, R., Sánchez, J., & Martín, R. (2019). La transformación digital en el sector financiero. *Revista Digital de Marketing Aplicado*, 23(2), 41-56.
[https://doi.org/\[completar\]](https://doi.org/[completar])
- Arévalo, M. (2022). Impacto del trabajo remoto en las dinámicas familiares: Un análisis de las interacciones en tiempos de pandemia. *Revista Latinoamericana de Estudios Familiares*, 14(3), 145-160.



- Braesemann, F., Stephany, F., Teutloff, O., Kässi, O., Graham, M., & Lehdonvirta, V. (2021). The global rise of remote work: Challenges and opportunities for developing countries. Oxford Internet Institute.
- Carrasco, M. (2021). Trabajo remoto y bienestar familiar: Adaptación de las familias a las nuevas modalidades laborales post-pandemia. *Revista de Psicología Social y Aplicada*, 18(2), 89-107.
- Castilla, S., Rodríguez, G., & Fernández, M. (2021). Síndrome de Burnout en trabajadores remotos: Factores de riesgo en entornos digitales. *Revista de Salud Ocupacional*, 15(4), 328-340.
- Choi, J., Park, S., & Lee, H. (2018). The effect of organizational support on employee performance and organizational commitment. *Journal of Business Research*, 85, 157-168. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.023>
- Chuco, V. (2021). Tecnologías de la información y equilibrio trabajo-familia: Análisis de las limitaciones en el entorno digital. *Revista Iberoamericana de Tecnología y Sociedad*, 19(4), 215-230.
- Dávila, R., Suárez, J., & Torres, A. (2022). Productividad en entornos de trabajo remoto: Más allá de los indicadores tradicionales. *Revista de Gestión Empresarial*, 17(2), 78-94.
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional.
- Facundo, A., López, M., & Rodríguez, C. (2019). Desconexión digital: Un derecho emergente en la era de la hiperconectividad laboral. *Revista Derecho y Sociedad*, 24(3), 112-128.
- Fahrni, F., Glumm, C., Hübscher, J., Sommer, J., & Gebhardt, H. (2020). Automatización de procesos y accesibilidad al trabajo remoto: Un análisis de las tecnologías disruptivas. *Journal of Digital Economy*, 12(4), 289-305.
-
-

- Galán, C. (2021). Conciliación entre la vida personal y laboral: Desafíos contemporáneos en la gestión de recursos humanos. *Revista Internacional de Recursos Humanos*, 15(2), 78-93.
- George, C., & Machuca, A. (2023). Dinámicas colaborativas en entornos virtuales: Nuevos paradigmas para el trabajo en equipo. *Revista de Innovación Digital y Trabajo*, 8(1), 45-61.
- Kozanoglu, D., & Abendin, S. (2020). Virtual team effectiveness: Keys to success in remote collaboration. *International Journal of Digital Workplace*, 5(3), 215-232.
- Limón, E. Y. (2021). El trabajo remoto como modalidad laboral: Conceptualización y aplicaciones en la era digital. *Revista de Estudios Laborales*, 18(2), 134-152.
- López, C. (2021). Liderazgo virtual: Estrategias para gestionar equipos remotos eficientes. *Harvard Business Review Latinoamérica*, 12(4), 67-78.
- López, J. (2021). Tecnologías y conciliación laboral-personal: Retos en la era de la hiperconexión. *Revista de Derecho Digital*, 14(3), 178-192.
- Mohalik, R., Westerlund, H., Björklund, C., Nybergh, L., & Pohrt, A. (2019). Factores que influyen en el bienestar de los trabajadores remotos: Un estudio multifactorial. *International Journal of Remote Work*, 7(2), 118-134.
- NordLayer. (2023). Índice Mundial de Trabajo Remoto 2023. Foro Económico Mundial. <https://www.nordlayer.com/remote-work-index/>
- Ocampo, A. (2024). Automatización de procesos financieros en la era digital: Impacto en la eficiencia y transparencia. *Revista de Innovación Financiera*, 5(1), 12-28.
- Ortega, R. (2021). Herramientas tecnológicas para el aprendizaje colaborativo en entornos virtuales. *Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías*, 12(4), 87-103.
- Pérez, C., Gómez, D., & Martínez, R. (2015). Productividad y desempeño laboral: Estrategias de medición en entornos cambiantes. *Revista de Ciencias Empresariales*, 8(3), 145-162.
-
-

- Pizzi, A., & Icart, I. (2014). Autogestión laboral y emprendimiento: Contribuciones desde experiencias latinoamericanas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 116, 115-139.
https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2014.v116.45718
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*, 86(1), 58-77.
- Puey, L. (2021). Tecnologías para el desarrollo del trabajo remoto: Oportunidades y desafíos estructurales. *Journal of Digital Transformation*, 9(3), 214-229.
- Puig Farrás, J. (s.f.). El sector financiero y las transformaciones laborales: Perspectivas y desafíos. Centro de Estudios del Trabajo.
- Rosita, M., González, F., & Pérez, J. (2019). El derecho a la desconexión digital en las relaciones laborales: Un análisis desde la perspectiva internacional. *Revista Internacional de Derecho Digital*, 22(4), 145-163.
- Schuster, C., & Mayo, E. (2021). El trabajo remoto en el empleo público: Lecciones y recomendaciones post-COVID-19. University College London y Banco Mundial.
- Schwab, K. (2016). La cuarta revolución industrial. Foro Económico Mundial.
- Toledo, A. M. S. (2024). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores: Un análisis multidimensional. *Revista de Medicina del Trabajo*, 32(1), 45-62.
- Valdés, M., Castillo, R., & Duran, S. (2020). Evolución del modelo de trabajo en Colombia: Del trabajo presencial al remoto (1990-2020). *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 25(3), 78-96.
- Vilcarromero, R., Torres, G., & Sánchez, P. (2022). Ciberloafing y productividad en entornos de trabajo remoto: Un análisis de la autorregulación. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 14(2), 112-128.
-
-

Anexos

Anexo 1. Estructura del instrumento

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

| Objetivos específicos | Categoría de rastreo | Subcategorías |
|--|--|--|
| Analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Trabajo remoto Sector financiero Conciliación laboral Conciliación personal |
| Identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | Desempeño individual Desempeño colaborativo |
| Identificar las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero. | Principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero | Barreras Facilitadores |

Anexo 2. Protocolo de entrevista semiestructurada

Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia).

Nota aclaratoria: El presente instrumento se trata de una entrevista semiestructurada, por lo que se formulan preguntas a partir de la conversación con el entrevistado, teniendo en cuenta una serie de categorías guías. La entrevista no será a manera de listado.

Preguntas base:

- Nombre
- Edad
- Profesión
- Antigüedad en el cargo
- Experiencia laboral

Influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero.

- ¿Cuéntanos cual fue tu experiencia general con la implementación del trabajo remoto puntualmente en el proceso de conciliación entre tu vida laboral y personal?
- ¿Cuáles consideras que son los desafíos más importantes que has enfrentado al tratar de balancear tus obligaciones laborales y personales mientras trabajas remotamente?
- ¿Como te ha impactado el trabajo remoto en los tiempos de calidad que dedicas a tu familia o momentos de ocio?
- ¿Cómo ha afectado la adaptabilidad del trabajo a distancia tu salud emocional y mental?
- ¿De acuerdo con tu criterio cómo sientes que manejas la desconexión del trabajo remoto al final del día y qué factores influyen en tu capacidad para cumplir con tu horario laboral?

Impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero.



- ¿Como crees que se ha transformado la forma de trabajar con tu equipo desde que trabajas en modalidad de trabajo remoto?
- ¿Cuándo se presenta alguna situación de resolución de problemas dentro del equipo, consideras que estando en modalidad de trabajo remoto, existen los mismos tiempos de respuesta o principios de inmediatez en el caso?
- ¿Cómo es tu experiencia al obtener retroalimentación de tus líderes en la modalidad de trabajo remoto, y qué factores facilitan o dificultan este proceso?
- ¿Como ha influido tu falta de interacción presencial con tu equipo, en tu capacidad de innovar y ser creativo en el trabajo? ¿Crees que esto ha disminuido de algún modo?
- ¿Consideras que el trabajo remoto ha incrementado o reducido tu rendimiento personal? ¿Por qué?

Principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero.

- ¿De las herramientas tecnológicas que brinda la compañía, cuales han mejorado o empeorado tu desempeño en la modalidad de trabajo remoto?
 - ¿La formación enfocada en procesos tecnológicos, crees que es suficiente para tener un buen desempeño en tus funciones? ¿Tu cual crees que es la ventaja de esto?
 - ¿De acuerdo con la cultura organizacional que existe en la compañía, qué beneficios consideras que han mejorado u empeorado tu adaptabilidad al trabajo remoto?
 - Teniendo en cuenta que, dentro de la compañía, existen varias modalidades de trabajo y teniendo en cuenta tu perspectiva laboral, ¿crees que hay una carga de trabajo equitativa entre los empleados que trabajan de manera remota y los que trabajan presencialmente? ¿Por qué?
 - ¿Cómo influyen las distracciones en tu casa en tu nivel de concentración y productividad, mejoran o empeoran tu desempeño laboral?
-
-

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Las estudiantes de Maestría en Gerencia del Talento Humano María Camila Gutiérrez, Catalina Rodríguez Ñustes, de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, se encuentra realizando su trabajo de grado, que consiste en realizar una investigación titulada Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia), que implica participar en actividades de recolección de información tales como grabación de audio a través de Microsoft Teams

La participación en este estudio es voluntaria, por lo tanto, puede suspender su participación en cualquier momento, contando con la garantía de que los datos personales que usted suministre serán resguardados bajo manejo confidencial, según la Ley 1581 de 2012, de modo que no serán publicados, y se procederá a codificarlos para realizar un uso adecuado de los mismos, solicitando su autorización de manejo y publicación cuando se requiera utilizar parcial o totalmente los datos para ejemplificar los resultados en actividades académicas y de investigación. En los documentos usados para esta actividad se especifican nombres y documentos de identificación de los participantes que dan fe de autenticidad de su participación en el estudio. En caso de solicitarlo, usted podrá tener acceso a un resumen del informe final de la investigación, en el cual se le informe de los beneficios potenciales en cuestión, una vez la información esté disponible para ser entregada al repositorio de la biblioteca universitaria. La participación en la investigación no implica algún beneficio económico para las partes y la información recolectada no será utilizada con fines lucrativos. No se prevé algún riesgo físico, mental o laboral al participar en la investigación.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: durante el proceso de recolección de información, y posterior al mismo, se mantendrá su anonimato. Los archivos con información sensible se custodiarán exhaustivamente, de modo que se almacene y codifique, con el fin de evitar que los participantes puedan ser identificados, y ello implique condición de vulneración de los participantes. La información será manejada

EXCLUSIVAMENTE por las estudiantes María Camila Gutiérrez, Catalina Rodríguez Ñustes, y el director de la investigación Anderson Gañán Moreno. En caso de publicación de los resultados, nunca se revelará información particular.

Después de haber leído toda la información contenida en este documento y de haber recibido explicaciones sobre el proceso de investigación, usted opta por decidir consciente y voluntariamente iniciar la participación en el estudio.

Si ___ No ___

Nombre del participante,
número de cédula, de la ciudad de _____

Si desea tener información sobre el informe final de la investigación puede escribir a los correos carodriguez36@poligran.edu.co y mcagutierrezm@poligran.edu.co, o llamar al número 3115205868.

Firmas:

Firma del participante
Nombre del participante
Número de cédula

Firma del investigador
Nombre del investigador
Número de cédula

Se firma a los ___ días, del mes de _____ del año _____.



Anexo 4. Evaluación de pares de instrumento cualitativo

EVALUACIÓN DE PARES EXPERTOS DE INSTRUMENTO CUALITATIVO

Título de la investigación: Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia).

Nombre de los investigadores: María Camila Gutiérrez Mellizo, Catalina Rodríguez Ñustes

Nombre del par evaluador: Milena Margarita Villamizar Reyes.

Cargo del par evaluador: Profesora Tiempo Completo – Psicología Universidad EAFIT.
Doctora en Psicología Organizacional.

Califique teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

Validez

En la investigación cualitativa, la validez se refiere a la precisión y veracidad de los resultados y conclusiones del estudio. Implica que los hallazgos representan de manera fidedigna la realidad que se investiga. Según Maxwell (2013), la validez en la investigación cualitativa no se refiere a una sola medida sino a una serie de procesos que aseguran la credibilidad y legitimidad de los resultados.

"Validez en la investigación cualitativa implica la credibilidad y la autenticidad de los resultados, asegurando que los hallazgos representen de manera precisa el fenómeno estudiado" (Maxwell, 2013, p. 121).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es inválido y 10 es muy válido.

Confiabilidad

La confiabilidad en investigación cualitativa se refiere a la consistencia y estabilidad de los métodos y procedimientos utilizados en el estudio. Un estudio es confiable si sus resultados pueden ser replicados bajo condiciones similares. Guba y Lincoln (1985) sugieren que la confiabilidad en investigación cualitativa se logra mediante la transparencia en la descripción de los procesos y la coherencia en la aplicación de los métodos.

"La confiabilidad en investigación cualitativa se enfoca en la consistencia y replicabilidad de los resultados a través de una descripción detallada y coherente de los métodos" (Guba & Lincoln, 1985, p. 290).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es no confiable y 10 es muy confiable.



Triangulación

La triangulación es un método utilizado en la investigación cualitativa para aumentar la validez y confiabilidad de los resultados mediante la combinación de múltiples fuentes de datos, teorías, métodos o investigadores. Denzin (1978) identifica cuatro tipos principales de triangulación: de datos, de investigadores, teórica y metodológica, cada una contribuyendo a una mayor comprensión y validación de los hallazgos.

"La triangulación en investigación cualitativa implica el uso de múltiples fuentes y métodos para corroborar los resultados y asegurar su validez y confiabilidad" (Denzin, 1978, p. 291).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es: No es posible triangular la información; y 10: La información es posible de triangular y llevar a discusión.

Categorización

La categorización es el proceso de identificar y organizar los datos en categorías o temas que emergen durante el análisis cualitativo. Este proceso facilita la interpretación y comprensión de los datos, permitiendo al investigador identificar patrones y relaciones significativas. Merriam (2009) explica que la categorización es esencial para la codificación y el análisis de datos cualitativos, ayudando a estructurar la información de manera coherente.

La categorización en investigación cualitativa es el proceso de organizar los datos en temas o categorías que emergen durante el análisis, facilitando la interpretación de los hallazgos (Merriam, 2009, p. 178).

Retroalimentación cualitativa

Brinde comentarios, observaciones y opiniones descriptivas que proporcionen información detallada y contextual sobre el desempeño de la entrevista. Brinde detalles que permitan una comprensión profunda de las percepciones que tiene sobre el instrumento.

Retroalimentación cuantitativa

Brinde datos numéricos y medibles que evalúen el desempeño total del instrumento del 1 al 10.



| Categoría revisada | Validez | Confiabilidad | Triangulación | Categorización | Retroalimentación cualitativa | Retroalimentación cuantitativa (1-10) |
|--|---------|---------------|---------------|----------------|--|---------------------------------------|
| Analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | 9 | 9 | 10 | 10 | Enfocar las preguntas más a la influencia y no a las causas del fenómeno. | 9,5 |
| Identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | 9 | 9 | 9 | 9 | Orientar las preguntas más a lo cualitativo, no preguntas cerradas. | 9 |
| Identificar las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero. | 7 | 8 | 10 | 10 | Aumentar más la validez, revisen su marco teórico. Recuerden que las entrevistas son con base en su marco teórico. | 8,75 |

Retroalimentación general: En la ciencia es importante construir los instrumentos con base en el marco teórico. Revisen sus autores, revisen el sector, el contexto siempre importa.

Milena Villamizar

Milena Margarita Villamizar Reyes

C.C. 32785638

T.P. 128885



EVALUACIÓN DE PARES EXPERTOS DE INSTRUMENTO CUALITATIVO

Título de la investigación: Desafíos en la implementación del trabajo remoto y su impacto en la conciliación entre la vida laboral y personal: Estudio de caso en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (Colombia).

Nombre de los investigadores: María Camila Gutiérrez Mellizo, Catalina Rodríguez Ñustes

Nombre del par evaluador: Geraldine Betancur Espinosa

Cargo del par evaluador: Administradora de Empresas, Especialista en Alta Gerencia y Desarrollo Humano Organizacional. Generalista GH de Procafécol – Juan Valdez Café.

Califique teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

Validez

En la investigación cualitativa, la validez se refiere a la precisión y veracidad de los resultados y conclusiones del estudio. Implica que los hallazgos representan de manera fidedigna la realidad que se investiga. Según Maxwell (2013), la validez en la investigación cualitativa no se refiere a una sola medida sino a una serie de procesos que aseguran la credibilidad y legitimidad de los resultados.

"Validez en la investigación cualitativa implica la credibilidad y la autenticidad de los resultados, asegurando que los hallazgos representen de manera precisa el fenómeno estudiado" (Maxwell, 2013, p. 121).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es inválido y 10 es muy válido.

Confiabilidad

La confiabilidad en investigación cualitativa se refiere a la consistencia y estabilidad de los métodos y procedimientos utilizados en el estudio. Un estudio es confiable si sus resultados pueden ser replicados bajo condiciones similares. Guba y Lincoln (1985) sugieren que la confiabilidad en investigación cualitativa se logra mediante la transparencia en la descripción de los procesos y la coherencia en la aplicación de los métodos.

"La confiabilidad en investigación cualitativa se enfoca en la consistencia y replicabilidad de los resultados a través de una descripción detallada y coherente de los métodos" (Guba & Lincoln, 1985, p. 290).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es no confiable y 10 es muy confiable.

Triangulación

La triangulación es un método utilizado en la investigación cualitativa para aumentar la validez y confiabilidad de los resultados mediante la combinación de múltiples fuentes de datos, teorías, métodos o investigadores. Denzin (1978) identifica cuatro tipos principales de triangulación: de datos, de investigadores, teórica y metodológica, cada una contribuyendo a una mayor comprensión y validación de los hallazgos.

"La triangulación en investigación cualitativa implica el uso de múltiples fuentes y métodos para corroborar los resultados y asegurar su validez y confiabilidad" (Denzin, 1978, p. 291).

La calificación se realizará en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es: No es posible triangular la información; y 10: La información es posible de triangular y llevar a discusión.

Categorización

La categorización es el proceso de identificar y organizar los datos en categorías o temas que emergen durante el análisis cualitativo. Este proceso facilita la interpretación y comprensión de los datos, permitiendo al investigador identificar patrones y relaciones significativas. Merriam (2009) explica que la categorización es esencial para la codificación y el análisis de datos cualitativos, ayudando a estructurar la información de manera coherente.

La categorización en investigación cualitativa es el proceso de organizar los datos en temas o categorías que emergen durante el análisis, facilitando la interpretación de los hallazgos (Merriam, 2009, p. 178).

Retroalimentación cualitativa

Brinde comentarios, observaciones y opiniones descriptivas que proporcionen información detallada y contextual sobre el desempeño de la entrevista. Brinde detalles que permitan una comprensión profunda de las percepciones que tiene sobre el instrumento.

Retroalimentación cuantitativa

Brinde datos numéricos y medibles que evalúen el desempeño total del instrumento del 1 al 10.



| Categoría revisada | Validez | Confiabilidad | Triangulación | Categorización | Retroalimentación cualitativa | Retroalimentación cuantitativa (1-10) |
|---|---------|---------------|---------------|----------------|---|---------------------------------------|
| Análisis de la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. | 8 | 9 | 9 | 10 | Bien. | 9 |
| Identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero. | 8 | 8 | 7 | 8 | Es complicado triangularlo, porque habla de impacto, y en ocasiones no ocurre la causalidad. Al leer las preguntas, se recomienda evitar preguntas que lleven a finalizar con ¿por qué? | 7,75 |
| Identificar las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero. | 7 | 8 | 8 | 9 | Se recomienda no ser tan directos en las preguntas, porque al hablar de barreras puede generar resistencias en los entrevistados, afectando la validez del mismo. | 8 |

Retroalimentación general: Se podría fortalecer la interconexión explícita entre los tres objetivos, quizás incorporando más preguntas o adaptándolas, para que así se evidencie cómo los hallazgos de uno alimentarán a los otros. También sería valioso considerar la

incorporación de elementos temporales más específicos, en especial, cuando hay preguntas que buscan impactar en el largo plazo, y según entiendo la investigación es transversal.

Geraldine Betancur E.

Geraldine Betancur Espinosa

C.C. 1000750297

T.P. 173377

