

PERCEPCIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN
HELADOS GOURMET POPSY

DAHIANA BELÉN RODRIGUEZ CORREDOR, IRULÚ JOHANA ROJAS DAZA,
JUAN CARLOS SARMIENTO, LAURA VIVIANA MULETH RESTREPO Y
LEIDY JOHANA PARRA LOZANO.

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTA D.C 2015

PERCEPCIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN
HELADOS GOURMET POPSY

DAHIANA BELÉN RODRIGUEZ CORREDOR, IRULÚ JOHANA ROJAS DAZA,
JUAN CARLOS SARMIENTO, LAURA VIVIANA MULETH RESTREPO Y
LEIDY JOHANA PARRA LOZANO.

Trabajo de grado para obtener el título de especialista en Gestión Humana de
las Organizaciones

Asesor: MÓNICA LILIAN CANTILLO QUIROGA
Psicóloga

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C 2015

Dedicatoria

La vida sin duda nos presenta retos cada día y esta es una prueba más de la dedicación y compromiso que apunta a nuestra responsabilidad por ser un mejor profesional cada día. Por lo tanto, esta tesis la queremos dedicar a Dios por darnos la sabiduría y el discernimiento necesarios para llevar a cabo este proyecto y a cada una de nuestras familias y amigos los cuales siempre estuvieron presentes para apoyarnos y fortalecernos en momentos de incertidumbre. Gracias por ser esa motivación constante que nos llevó al cumplimiento de este gran logro y nos impulsa a ser cada día mejor.

Este nuevo logro en mi trayectoria como profesional quiero dedicarlo principalmente a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para enfrentar los retos que se presentan día a día, a mis padres y hermano por ser el motor principal que guía mi vida, quienes se esfuerzan por darme lo mejor y apoyarme en toda mi vida también gracias a todos los docentes por aportar a mi formación como profesional con todo su conocimiento en toda mi trayectoria como psicóloga.

D. Rodríguez.

En primer lugar, a Dios por colocar en mi camino oportunidades en cada paso que doy, a mi familia que siempre me acompañó y alentó incondicionalmente en mi elección de formarme como persona, profesional y ciudadano, a los docentes del programa de Administración de Empresas, que orientaron mi formación mediante sus enseñanzas y aprendizajes, y por último, a mi determinación de hacer realidad mis sueños, metas y anhelos. J. Sarmiento.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| Resumen | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Introducción | 8 |
| Objetivos..... | 13 |
| Objetivo general..... | 13 |
| Objetivos específicos | 13 |
| Marco contextual..... | 14 |
| Marco Teórico | 16 |
| Teletrabajo en Latinoamérica | 19 |
| Teletrabajo en Colombia..... | 20 |
| Calidad de Vida en el teletrabajo..... | 23 |
| Motivación Laboral..... | 25 |
| Percepción. | 26 |
| Metodología | 27 |
| Tipo de investigación. | 27 |
| Muestra. | 28 |
| Instrumento. | 30 |
| Procedimiento. | 31 |
| Etapa 1: Búsqueda de sustento teórico. | 31 |
| Etapa 2: Construcción de las entrevistas..... | 31 |
| Etapa 3: Aplicación de los instrumentos | 32 |
| Etapa 4: Análisis de datos. | 32 |
| Análisis de resultados y discusión..... | 34 |
| Resultados Cuantitativos | 34 |
| Resultados Cualitativo | 43 |
| Análisis de los resultados cuantitativos y cualitativo..... | 51 |
| Conclusiones | 53 |
| Recomendaciones | 54 |
| Referencias..... | 55 |
| Apéndice..... | 60 |
| Anexo 1. Matriz de Categorización de la Entrevista. | 60 |
| Anexo 2: Cuadro compilatorio de entrevistas. | 61 |
| Anexo 3: Transcripción de Grabaciones. | 65 |

| | |
|--|----|
| Anexo 3.1: Grabación 1..... | 65 |
| Anexo 3.2: Grabación 2..... | 66 |
| Anexo 4: Matriz de análisis de sentido, categoría calidad de vida..... | 72 |
| Anexo 5: Matriz de análisis de sentido, categoría percepción..... | 73 |
| Anexo 6: Matriz de análisis de sentido, categoría motivación..... | 74 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Caracterización de la muestra</i> | 29 |
| Tabla 2. <i>Instrumento Cuantitativo</i> | 30 |
| Tabla 3. <i>Instrumento Cualitativo</i> | 31 |
| Tabla 4. <i>Categorías y Repertorios</i> | 33 |

Resumen

Esta investigación analiza la percepción sobre el teletrabajo en grupo piloto en la implementación de esta modalidad en Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy, se recolectó la información a través de entrevistas grupales a 12 jefes de área. Se analizaron los discursos de los participantes por repertorios interpretativos confirmando que la implementación fue positiva para ellos, mejoró notablemente su calidad de vida logrando un equilibrio laboral, familiar y social; están altamente motivados por el interés que tiene la compañía por su bienestar viéndose reflejado en el mejoramiento de su productividad. La experiencia del teletrabajo ha permitido nuevos modelos de trabajo y mayor flexibilización a los colaboradores sin embargo se debe tener en cuenta la operación y dinámica de los cargos para garantizar una adecuada implementación.

Palabras Claves: Teletrabajo, Repertorios interpretativos, Calidad de vida, Percepción y Motivación.

Abstract

The investigation analyzes the perception about the teleworking in pilot group in the implementation of the commercial mode ALLAN SAS- HELADOS GOURMET POPS. The information was recollected through group interviews of 12 heads of departments. The speeches of the participants were analyzed by interpretative repertoires which confirmed that the implementation was positive for them. This implementation improved quality of life, a balance of work, family and social. Also, they are strongly motivated by the interest that has the Company about employees' welfare which reflects the improvement of the productivity. The experience about Teleworking has allowed new models of work and a high flexibility with the contributors. However, it is necessary take in to account the operation and the dynamic of positions to guarantee a proper implementation.

Words Keys: Teleworking, interpretative repertoires, Quality of life, perception and Motivation

Introducción

Las nuevas tecnologías de información, los cambios de exigencia global, la competencia de mercado y la necesidad constante de innovar han llevado a las organizaciones a reinventarse. Las estructuras organizacionales se han flexibilizado para transformarse; el desarrollo empresarial y el bienestar son algunas de las estrategias que dan paso a un nuevo concepto de organización.

El concepto de trabajo también se ha significado y la definición clásica ha surgido variaciones, de ahí emerge la idea del teletrabajo la cual surge como una alternativa que permite conciliar o encontrar un equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal. Por estas razones, y con el objetivo de impactar de manera positiva no solo la calidad de vida del trabajador, también se busca contribuir a mejorar la movilidad en las ciudades, hacer un buen uso del tiempo e incrementar la productividad de las empresas. Así surge el modelo del teletrabajo, como una solución en diferentes compañías a nivel mundial.

La implementación de esta modalidad se ha generado de manera exitosa en el mundo y particularmente en Colombia, en el caso de la ciudad de Medellín, con la suscripción de un pacto por parte del Vicepresidente del Grupo Argos - Sergio Andrés Osorio Hurtado, ocho alcaldes del área metropolitana, el ministro de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Diego Molano Vega y el Viceministro de Relaciones Laborales del Ministerio de Trabajo, Enrique Borda Villegas (2014) el éxito de este pacto ha sido posible gracias a la apropiación de nuevas tecnologías a bajos costos, lo cual ha permitido una nueva realidad personal y laboral.

Las empresas que han adoptado esta modalidad han fortalecido su estructura y han aportado al desarrollo de las regiones, a través de actividades productivas más sostenibles que promueven la innovación, el uso efectivo de las TIC y la creación del valor compartido.

La investigación busca interpretar el impacto del proceso interno de adopción del modelo de teletrabajo, a través del método mixto, el cual nos permitirá conocer la percepción del grupo piloto asignado por la compañía en el

primer acercamiento a dicha modalidad. Lo anterior nos permitirá contrastar diversos conceptos de la Gestión Humana de las Organizaciones, en una realidad empresarial como Helados Gourmet Popsy, la cual pretende plantear un panorama claro sobre la pertinencia de su adopción en otros niveles estratégicos, misionales y de apoyo.

Es importante mencionar que los objetivos y resultados de la investigación generaran una visión amplia de la percepción de los colaboradores frente al modelo del teletrabajo, permitiendo tomar decisiones frente a la continuidad de la modalidad, con el propósito de mejorar la productividad y el bienestar general de cada uno de los trabajadores, por último, permitirá a los investigadores poner en práctica los conocimientos y experiencias desarrollados en la especialización, en un escenario real como lo es Helados Gourmet Popsy.

Sus orígenes se remontan en Estados Unidos en los años 70 cuando el físico Jack Niles en búsqueda de la optimización de los recursos naturales no renovables, generó una reflexión en torno al consumo de combustibles ocasionado por los trabajadores, al desplazarse a su sitio de trabajo. Niles lo llamó el “Telecommuting” y lo definió como “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” (Corporación Colombia Digital, 2012).

En el año 1973, algunas empresas como IBM permitían que algunos de sus grandes ejecutivos realizarán labores desde su casa o desde sus hoteles, con el fin no solo de buscar una reducción de costos sino el aprovechamiento máximo del tiempo libre, estos contaban con un soporte tecnológico y de comunicaciones que les permitía cumplir con las exigencias de su trabajo. Esta fue una alternativa que tuvo gran acogida después del atentado de las Torres Gemelas en el año 2011, ya que las personas tenían miedo de asistir a sus lugares de trabajo, las organizaciones entendieron que no era estratégico concentrar todas sus actividades en un mismo lugar.

En otros países europeos implementaron proyectos de telecentros en zonas rurales, aunque el esquema no era del todo claro ya que los recursos tecnológicos no eran suficientes para soportar las tareas de cada trabajador. Sin embargo, en otros lugares de Europa como España, en 2006 inicia el “Plan Concilia” el cual

establece medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores a través del teletrabajo (Orden APU, 2006).

De otro lado, en América Latina las altas tasas de desempleo fueron las causas fundamentales del avance del teletrabajo, ejemplo de esto es Argentina que, debido a la crisis económica del año 2000, encontró en esto una oportunidad de reinserción al trabajo y la inclusión de un mayor número de personas a la vida laboral. En el 2003, se crea la Comisión de teletrabajo CDTEL por disposición del Ministro de Trabajo (CDTEL, 2003). Esto permitió la innovación tecnológica y de comunicaciones la cual extendió los servicios de las diferentes profesiones y promovió sus servicios por la web.

En Colombia, el teletrabajo surge de la necesidad de innovar y evolucionar la concepción clásica del trabajo; la cual se ha convertido en una opción flexible y menos rígida, que, si bien no altera en esencia las funciones del trabajador, por el contrario, sí puede aportar un mejoramiento en la calidad de vida por medio de un trabajo descentralizado y a distancia lo que a su vez permite un ahorro evidente en los costos operacionales de las organizaciones.

En el 2008 Colombia reguló el teletrabajo a partir de la Ley 1221 de 2008, esta Ley busca promover la figura del teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y auto empleo mediante las TIC. El objetivo de esta regulación es que las empresas tengan la plena confianza de acoger el modelo y hacer parte de su cultura.

La Ley 1221 de 2008, estableció tres tipos de modalidades laborales: el suplementario, autónomo y móvil. El suplementario es mediante el cual la teletrabajador realiza sus tareas dos o tres días a la semana fuera de la empresa. El teletrabajo móvil no tiene un lugar fijo para laborar ya que sus funciones se trasladan constantemente de un lugar a otro. Pero el decreto no reglamenta la modalidad autónoma; en este tipo de teletrabajo no hay relación de dependencia y son conocidos como los 'FreeLancer', quienes trabajan desde sus casas utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (TIC).

El 30 de abril de 2012 se reglamenta el teletrabajo para los sectores públicos y privados por medio del Decreto 0884 de 2012. Por lo tanto, las

entidades que deseen ingresar a la modalidad deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, a fin de permitir y facilitar el desarrollo del teletrabajo. Esta reglamentación establece muchos aspectos positivos para el teletrabajo en Colombia, entre ellos, que los trabajadores que pasen a tener la condición de teletrabajador, tendrán los mismos derechos y garantías laborales, como salud, pensión, riesgos profesionales y serán beneficiarios del Sistema de Seguridad Social Integral, así como lo son el resto de trabajadores que se encuentran en las instalaciones del empleador, (Secretaria del Senado, 2013.)

No obstante, las disposiciones sobre la jornada laboral no le son aplicables a los teletrabajadores, puesto que no es posible su verificación. En el teletrabajo no hay horarios, ni control ya que es el mismo teletrabajador es quien organiza su calendario laboral. De toda esta normalización surge el Libro Blanco: El ABC del teletrabajo en Colombia (2012), esta es una herramienta clave que permite implementar de manera más efectiva el modelo.

En Bogotá, el teletrabajo ha sido una alternativa que no solo ha contribuido a la innovación organizacional, al equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, sino que también hace grandes aportes al tema de movilidad. Esto ha permitido que a través de las TIC se optimicen los tiempos de trabajo y los resultados. Ejemplo de esto es Carvajal S.A.S ahora conocida como Publicar, esta compañía multinacional optó por este modelo a partir del año 2012, cuenta con más de treinta teletrabajadores y ha obtenido importantes resultados tanto para la gestión de la empresa como para la calidad de vida de los trabajadores. (Colombia Digital, 2014).

Esto se llevó a cabo a través de cambios en las políticas y en las estrategias empresariales, y a su vez permitió el desarrollo de lineamientos por parte del área de gestión humana. Carvajal tuvo en cuenta 5 principios:

- (a) Atracción y retención del talento humano.
- (b) Modelo flexible acorde a las necesidades de las personas.
- (c) Modelo de ahorro por cierre de las oficinas.
- (d) Inclusión de una estrategia en el programa de bienestar y calidad de vida.

(e) Ser una empresa pionera en este modelo en la economía colombiana a manera ejemplarizante de Responsabilidad Social. (Colombia Digital, 2014).

Este modelo fue implementado en las áreas de servicio al cliente, ventas, producción y en cargos auxiliares, gerencia logística, analista de producción y analista de gestión de datos. Otros casos de éxito son: Farmacéutica Bayer, el grupo financiero Bancolombia y empresas del sector informático como IBM, Cisco, Siemens y el Grupo Éxito. (La República, abril 2014).

En Helados Gourmet Popsy se identificaron oportunidades de mejoras en el desarrollo tecnológico de las herramientas necesarias para tele trabajar; también se pudo evidenciar una mejora notable en la calidad de vida de los teletrabajadores y la necesidad de fortalecer las redes que permitan un mejor y más oportuno relacionamiento.

Este proyecto generó un impacto positivo dentro de la empresa ya que no solo le permitió conocer aspectos relevantes sobre sus teletrabajadores sino que también se generaron insumos importantes de retroalimentación en la implementación del tele trabajo, teniendo así un alcance en el cual se tuvo en cuenta una muestra del total de la población del grupo piloto, esta sirvió como punto de referencia para el desarrollo y continuidad de la modalidad que será replicada en otras áreas de la compañía.

Dentro de los beneficios percibidos por la organización se identificaron: aumento de la productividad, bienestar de los colaboradores, reducción de costos y mejor servicio al cliente. Por esta razón, este proyecto busca analizar ¿Cuál es la percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy? con el fin de conocer aspectos como calidad de vida y motivación de los colaboradores frente a esta nueva modalidad.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la percepción sobre el teletrabajo del grupo piloto en la implementación de esta modalidad dentro de Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy.

Objetivos específicos

Conocer el modelo de teletrabajo y su adopción en Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy.

Conocer la percepción de los colaboradores de Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy en aspectos como calidad de vida y motivación.

Marco contextual

Helados Gourmet Popsy fue constituida en 1979 por una pareja de esposos con el sueño de tener una marca de helado, abriendo las puertas al público en la ciudad de Bogotá con la marca Helados Popsy en 1981. En 1994 se ingresó al mercado institucional en Colombia, iniciando ventas en canal Supermercados en 1995. Se abren puntos de venta en diferentes ciudades del país en el 2000 y en 2001 se ingresa a Centros Comerciales.

Para el año 2003 se abren las heladerías en Panamá con la marca Helado Gourmet Gelarty. En 2006 Gelarty se une al grupo empresarial Danesi Cantagali y Popsy en 2008. Para el año 2007 Popsy decide renovar su imagen adicionando el concepto Gourmet debido a la calidad en las materias primas utilizadas para la elaboración del helado. Para el año 2010 se inaugura una nueva planta de producción ubicada a las afueras de la ciudad.

En este mismo año se consolida la alianza con Walt Disney Company para ser licenciados de sus marcas en Colombia y Panamá. En el 2011 se consolida la alianza con Procafecol, abriendo franquicias de la Marca Juan Valdez en Colombia. En 2013 ingresamos a Perú en nuestra alianza con Walt Disney Company.

Helados Gourmet Popsy, es una compañía destacada por la calidad de sus productos y por implementar la mejor tecnología en la fabricación del helado, su innovación y tendencia ofrecen una excelente oportunidad laboral a todos sus colaboradores, por lo anterior y en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de los mismos nace una nueva opción para la compañía al implementar el modelo de teletrabajo en su organización.

Teniendo en cuenta la intensión de la compañía y conociendo la importancia en su implementación establecemos nuestro foco de investigación en conocer el proceso que inicia la empresa con su grupo piloto y como este se adapta a esta forma de trabajo. El teletrabajo es una modalidad que ha funcionado en muchas compañías a nivel mundial, antecedentes expuestos más adelante en nuestro proyecto, por ende nuestro objetivo busca conocer el proceso de implementación de la misma

en Helados Gourmet Popsy y la percepción de sus colaboradores pertenecientes al grupo piloto.

Inicialmente y con el fin de dar respuesta a nuestro principal interés, realizamos un análisis cuantitativo lo cual permitirá realizar un enfoque cualitativo de cada uno de nuestros objetivos en el presente proyecto, es necesario conocer que nuestra investigación hace parte de un análisis mixto en los resultados.

Marco Teórico

Las empresas hoy en día buscan estrategias para innovar y motivar de manera continua a sus empleados, con el fin de mejorar el desempeño y aumentar la productividad en la organización. A lo largo de los años, se han implementado leyes y TICS (Tecnologías de la información y la comunicación) las cuales han abierto la posibilidad de trabajar de diferentes maneras, donde la flexibilidad y la confianza en el colaborador entran a ser el enfoque de las organizaciones.

Es importante dar una mirada alrededor del mundo pasando por Europa, América Latina y Colombia quienes desde hace varios años han incursionado en el teletrabajo. Es necesario conocer estudios relacionados con la percepción de las empresas y los colaboradores que han accedido a dicha modalidad, aceptando cambiar hábitos de la vida cotidiana para adaptarse a un nuevo estilo de trabajo donde la motivación y la calidad de vida juegan un papel importante.

Por lo tanto, la calidad de vida de los trabajadores cada vez cobra más importancia, los planes de bienestar, de carrera y desarrollo, entre otros, pretenden impactar de manera positiva en la vida de cada uno de ellos. Es acá donde la modalidad de teletrabajo se convierte en una alternativa poco convencional, es una experiencia de vida que le permite al teletrabajador compartir más tiempo con su familia, tener más espacios de diversión y a su vez aumentar su productividad, de igual manera las empresas se ven beneficiadas la disminuir costos al tener al trabajador en casa.

Teniendo en cuenta la Globalización, las exigencias sociales y los cambios económicos vemos como estos han generado la necesidad de evolucionar el concepto clásico del trabajo ya que esta relación aun maneja la subordinación como núcleo esencial de la protección de las normas laborales; por lo tanto el teletrabajo transforma este concepto y lo convierte en un aspecto más flexible y menos rígido a partir de un trabajo deslocalizado y descentralizado, el cual funciona a distancia y sin perder la subordinación existente en el modelo tradicional.

El teletrabajo es un fenómeno que ha surgido como una opción ante diferentes crisis económicas y como resultado de la innovación en las formas de trabajo; con su implementación se ha generado la necesidad de desarrollar nuevas herramientas tecnológicas, al igual que estrategias de seguimiento a los trabajadores para su adecuada adaptación.

Aunque son muchas las formas de llamar al teletrabajo en el mundo, el Telenetworking, Telework, Telecommuting, Mobile Working, hay dos elementos esenciales para explicar lo que se puede entender como teletrabajo. La etimología de la palabra “teletrabajo” se encuentra en la raíz griega de su palabra: El prefijo tele que proviene del término griego “telos” que significa a distancia. Es importante empezar por conocer el concepto de teletrabajo.

El Ministerio de Trabajo de Colombia (Mintrabajo, 2008) la define el teletrabajo como:

Una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -TIC- para el contrato entre el trabajador y el empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Para el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina el teletrabajo es: “Una forma de organizar el trabajo realizado a distancia mediante el uso de las Tecnologías de la información (TIC) en el propio domicilio del trabajador o en otro, siempre que sea ajeno al empleador” (<http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo>).

Cada vez son más las empresas que se suman a esta iniciativa, se adaptan a los nuevos cambios y a las nuevas tendencias organizacionales, identificando como ventajas del modelo optimizar los recursos, disminuir gastos en desplazamientos, mayor autonomía, movilidad y flexibilidad, mayor conciliación entre la vida laboral y familiar, mayor integración laboral en el caso de personas con discapacidad y mayor acceso a la formación e-learning entre otros.

A nivel mundial encontramos diversas empresas que por su expansión han asignado tareas a diferentes colaboradores en países, ciudades o sitios remotos, lejanos a la ubicación principal o casa matriz, como es el caso de IBM, Directv, Carvajal, entre otros. Esto ha obligado a las compañías a adoptar modelos de comunicación y trabajo que permitan la flexibilización con el fin de cumplir con proyectos, metas u objetivos establecidos por las mismas. Adicionalmente las empresas hoy en día se localizan en diferentes partes del mundo por lo tanto las estructuras organizacionales deben generar nuevas transformaciones cumpliendo con los requerimientos del mercado laboral.

En 1973 empresas como IBM empezaron a desarrollar este modelo para los altos ejecutivos que viajaban por temas de trabajo, allí permitieron el desarrollo de una serie de herramientas tecnológicas que facilitaban la comunicación y la realización de las funciones asignadas a cada uno de ellos, con el fin de facilitar la ejecución de su trabajo desde cualquier lugar que se encontraran y así optimizar tiempos y resultados.

En países como Alemania y Austria se implementaron algunos modelos piloto en zonas rurales los cuales fueron poco exitosos debido a que no contaban con las herramientas tecnológicas necesarias y suficientes para desarrollar esta iniciativa. En Europa se han llevado a cabo modelos exitosos de teletrabajo, han dimensionado toda una reforma en torno a la normativa necesaria encargada de regular y garantizar las condiciones óptimas tanto para el empleador como para el trabajador.

En España la Fundación Más familias nace en el año 2003 como una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico. Se enmarca en el certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable) para protección y apoyo a la familia desarrollando acciones que supongan la calidad de vida y bienestar de las familias (Más familias, año). Europa ha formado empresas bajo este modelo con el fin de Certificarlas como EFR lo que ha permitido la normalización de la práctica y el diseño e implementación del mismo. El reconocimiento a estas empresas se hace bajo el cumplimiento de algunos

factores como: Equilibrio familia – trabajo, calidad en el empleo, desarrollo profesional, flexibilidad espacial y temporal, etc.

Este reconocimiento otorgado a algunas empresas que han adoptado el modelo de teletrabajo, crea un valor agregado al trabajador, brindándole una mayor importancia y seguridad de pertenecer a una empresa familiarmente responsable.

Teletrabajo en Latinoamérica

Es importante reconocer el significado que ha tomado el teletrabajo en Latinoamérica, en donde algunos países han optado por incluirlo dentro de los decretos y leyes que rigen el Estado. Para el año 2013 se realizó la jornada internacional de teletrabajo, la cual tuvo lugar en la ciudad de Buenos Aires y contó con la participación de los ministros de trabajo de Colombia y Argentina, al igual que representantes de Costa Rica y Ecuador. Para los países que han decidido unirse a esta modalidad han fomentado un poderoso modelo de flexibilidad, permitiendo una mayor generación de empleo, competitividad e integración laboral. (Almeida, 2010).

En Argentina debido a la crisis económica del 2000 el teletrabajo surge como una alternativa y una oportunidad a la reinserción al trabajo y una mayor inclusión de personas a la vida laboral, ya que las empresas al ver que podían optimizar recursos y generar más rentabilidad optaron por este modelo para aumentar la demanda de trabajo y con esto obtener mejor rendimiento de sus trabajadores, mayor producción y menos gastos. En el 2003 se creó La Comisión al teletrabajo lo que reguló esta forma de trabajar y así brindar garantías tanto para el empleador como para el trabajador.

En países como Perú se creó la nueva ley 30036 para regular el teletrabajo en entidades tanto públicas como privadas. Esta ley regula algunas obligaciones por parte de los empleadores para dotar a los colaboradores participantes, de tecnología y comunicación para el cumplimiento de las funciones contratadas, al igual que el carácter voluntario y reversible de la adopción de la modalidad.

Retomando el teletrabajo en Argentina, es conveniente reconocer que es uno de los países más activos en este tema. Desde el Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentino se fomenta de manera activa por medio de programas que permiten su expansión, implementación y consolidación. Uno de los programas establecidos se basa en la certificación de competencias, el cual acredita a las organizaciones en dicha modalidad y su nivel de especialización en prácticas de teletrabajo según estándar desarrollado por especialistas del sector.

Teletrabajo en Colombia

En Colombia la modalidad de teletrabajo está siendo promovida e implementada como estrategia de empleo. Pero también implica un reto grande dentro de las organizaciones y suscita unas garantías mínimas para quienes trabajan en este modelo.

Las comunicaciones han generado transformaciones laborales, económicas y sociales, esto lleva a modificar pensamientos y comportamientos. El teletrabajo se ha vuelto una herramienta necesaria para el desarrollo de la organización; es así como La Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2012 define el teletrabajo como:

Una forma de trabajo en el cual a) él mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

Para Colombia según la ley 1221 de 2008 artículo 2° define:

Teletrabajo. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Un implemento fundamental para la guía de esta tendencia laboral en Colombia es el libro blanco: ABC del teletrabajo en Colombia, este implemento es una guía en la que ilustran los beneficios que tiene adquirir esta modalidad en la organización, en las categorías del libro incluyendo implementación, leyes, normatividad, metodología, beneficios, recomendaciones jurídicas, etc.

La edición del libro se divide en cuatro espacios, donde los empresarios podrán conocer el contexto del teletrabajo en Colombia y como se aplica a las organizaciones. En la primera parte se evidencian las ventajas y desventajas de su aplicación, los tipos de modalidad y los componentes del teletrabajo. Posteriormente se encuentran los requerimientos para su implementación teniendo en cuenta el contexto legal, la tecnología y demás aspectos que como compañía deben ser garantizados.

Como tercera parte incluye el paso a paso para implementar el programa de teletrabajo, se coloca a disposición las herramientas para el diseño, la toma de decisiones, su implementación y evaluación del proceso. Por último, se encuentra información complementaria de teletrabajo, soluciones tecnológicas y ejemplos de implementación en el país.

Una muestra del avance tecnológico y desarrollo del personal en la institución bancaria Bancolombia, es la adopción de la modalidad “Banca más Humana”. Esta estrategia consistió en el desarrollo de una prueba piloto durante 4 meses aproximadamente con la participación de 30 colaboradores en Bogotá y Medellín. Después de haberse implementado el teletrabajo, Bancolombia adoptó la modalidad como una forma de trabajo donde la calidad de vida de sus colaboradores mejoró notablemente, puesto que pasaban más tiempo en su entorno familiar, esto generó una fortaleza en la fidelización y confianza de los colaboradores hacia la organización y la reducción de tiempos de desplazamiento, entre otros beneficios.

El teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral relativamente reciente. Dentro de las investigaciones relacionadas con percepción sobre esta modalidad se encuentra la realizada por Cecilia Delgado y Jairo Jiménez del Centro de

Investigación sobre dinámica social (CIDS) de la Universidad Externado de Colombia, 2010. El propósito de esta investigación consistió en explorar el conocimiento y las percepciones que se tenían sobre la organización y el trabajo para proceder a implementar la modalidad bajo un contexto sociocultural que podía influir en la adopción o rechazo del teletrabajo. La metodología de investigación utilizó un muestreo no probabilístico con el método de selección intencionada de los encuestados, la población objeto de estudio eran estudiantes de la Especialización en Gestión del desarrollo Humano y Bienestar Social Empresarial, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia.

Se realizó la aplicación de una encuesta con 31 preguntas con las siguientes categorías: Datos personales, información laboral, identificación de la empresa, modalidad y percepciones sobre el teletrabajo. Los resultados obtenidos fueron: del total de encuestados el 86% son de sexo femenino, el 36% están en rango de edades entre 26 y 30 años, un 72% son solteros, el 56% desempeña cargos profesionales y mandos medios, el 86% con dedicación laboral de tiempo completo y el 51.6% tienen un salario mensual entre 1 y menos de 2 millones de pesos colombianos.

Dentro de la categoría de movilidad el desplazamiento tiene una mayor concentración en el 45.3% se da entre los 31 y 60 minutos, lo que implica invertir entre 1 y 2 horas diarias de traslado, la mayoría utiliza el transporte público con 74% y carro particular 26%. El estudio mostró que actualmente sólo es viable implementar la modalidad de teletrabajo para actividades específicas de algunos cargos, la variable más mencionada y atractiva de este modelo es la optimización y manejo del tiempo y su incidencia en la calidad de vida es de un 44.1%, sin embargo, el porcentaje para evitar los desplazamientos es importante para un 10% fue bajo a comparación de otros países europeos donde el porcentaje es mucho mayor.

Las mujeres consideran un beneficio el manejo de tiempo y la calidad de vida, para los hombres el mayor beneficio se enfoca en el ahorro de dinero invertido en el traslado a las empresas. Respecto a las desventajas el 46.5%

afirma que la falta de contacto socio-laboral puede llevar a aislamiento social y el 18% cree que podrían presentarse problemas en la ejecución del trabajo.

Como conclusión de la investigación, para una implementación adecuada del teletrabajo debería iniciar desde el conocimiento del contexto donde se desarrolle, la compañía y los empleados. En Colombia debe hacerse mayores investigaciones sobre las percepciones actuales y con mayor profundidad la dinámica laboral de los actores involucrados en esta nueva modalidad en el país.

Aproximadamente el 20 % de las empresas en el mundo se encuentran bajo la modalidad del teletrabajo y el 9% de las empresas colombianas ya adoptó esta modalidad laboral, esto ha incrementado la productividad y ha impulsado la innovación organizacional lo cual ha evidenciado una mejora en la calidad de vida de los trabajadores que hacen parte de este modelo. (Colombia Digital, 2013).

Para dar respuesta a los objetivos propuestos en este proyecto y dar soporte a todo el marco metodológico, es pertinente conocer en detalle el sustento teórico de cada una de las categorías que hacen parte de la investigación, lo cual enriquecerá y permitirá una contextualización más clara del estudio.

Calidad de Vida en el teletrabajo

Tanto en el sector público como privado se han generado espacios como foros, ponencias y demás con el fin de promulgar e incentivar la participación de más empresas para que se sumen a esta propuesta de teletrabajo, estas prácticas organizacionales han generado dinámicas diferentes las cuales no solo han impactado la trama empresarial, sino que han logrado generar cambios importantes en la calidad de vida de aquellos que hacen parte de esta modalidad.

Estas formas de trabajo diferentes, surgen de la necesidad de transformación dinámica de la que hace parte la industria en el mundo, la diversificación y la competencia, y la necesidad de innovar para ser más competitivo en el mercado ha llevado a replantear los modelos tradicionales de trabajo, llevándolos a buscar alternativas que les brinde no solo un posicionamiento estratégico, sino que además se busca mantener el más alto nivel de talento humano dentro de la empresa.

En Colombia, Beltrán y Sánchez (2002) sostienen que la aparición del teletrabajo trae grandes beneficios a las empresas, tales como el aumento de la productividad, la disminución del ausentismo, la reducción de costos fijos y la flexibilización de la jornada de trabajo, entre otros. Ahora bien, además del tema de costos y flexibilización, se comenzaron a establecer regulaciones en el campo de la seguridad en el trabajo y salud ocupacional, pensando en el “buen empleo”, lo que está asociado a las condiciones de calidad de vida laboral (Bourhis & Mekkaoui, 2010).

En un estudio que realizó la Universidad del Norte, Pensamiento y Gestión: El término “calidad de vida en el trabajo” fue introducido por Louis E. Davis (1977) en los Estados Unidos a finales de la década de los sesenta (Lares, 1998), para llamar la atención sobre las pobres condiciones laborales prevalecientes en el lugar del trabajo. Para el individuo, de acuerdo con Lares (1998), la calidad de vida laboral puede adquirir variadas connotaciones.

Puede ser la experiencia adquirida en el trabajo, el bienestar producido por las relaciones interpersonales, el reconocimiento por sus logros laborales, etc. Para la organización empleadora, la calidad de vida en el trabajo puede ser vista como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional.

Todo esto apunta, no solo a la experiencia de bienestar que puede sentir el trabajador y al aumento de la producción, sino que también sirve como estrategia de retención del talento humano lo cual es un valor agregado que puede marcar la diferencia al momento de realizar un benchmarking organizacional, sin duda la retención de talento es algo por lo que las empresas se esfuerzan ya que incrementan su valor percibido.

La calidad de vida de los colaboradores en una organización implica innovación, motivación y el mejoramiento de la producción, una de las muchas tendencias o estrategias que han utilizado en las organizaciones para la motivación, mejoramiento de la calidad de vida, aumento en las funciones diarias del empleado es el teletrabajo, que implica gran cantidad de mejoras tanto para el empleador como para el colaborador, por eso se dará una mirada más amplia de

los fenómenos positivos y negativos que puede generar este nuevo fenómeno dentro de las organizaciones.

Motivación Laboral.

En este punto, se hace importante mencionar la motivación laboral, vista desde el planteamiento de la teoría factorial, formulada por Herzberg (1959), la cual afirma que el ser humano está condicionado por dos tipos de factores, denominados: higiénicos y motivadores, los primeros, dan cuenta del entorno, las condiciones y el ambiente del trabajo, cuando no son positivos, produce insatisfacción, se sentirá desmotivado, pero esto no implica que cuando se han positivos se dará una condición de satisfacción.

Por ejemplo, extenderle la oportunidad del teletrabajo a grupo piloto de participantes, no implica que los trabajadores se vayan a sentir motivados, pero una disminución en sus ingresos mensuales generar una clara desmotivación e insatisfacción. En relación a los factores motivacionales, se refieren al contenido del trabajo, se refiere a lo que hace la persona, estos elementos son factores de satisfacción, son motivadores del comportamiento frente a la labor, por tanto, la adopción del modelo, busca incidir en los segundos factores y evaluar la percepción de los colaboradores.

Por su parte McClelland (1962), afirma que la motivación de un individuo se genera al satisfacer tres necesidades. Estas son conocidas como la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

Define la necesidad de logro como aquella que supone un desafío en el individuo, la lucha por el éxito y la superación personal. La necesidad de poder, se establece como el deseo de influir en los demás y generar impacto en las demás personas. Por último, la necesidad de afiliación consiste en el deseo de establecer relaciones y formar parte de un grupo.

Por lo anterior, durante el proceso de teletrabajo es importante corroborar si efectivamente la modalidad aporta a la motivación de los colaboradores y les

permite cubrir sus necesidades de afiliación, logro y poder como lo menciona McClelland.

Percepción.

La percepción es un aspecto clave de este proyecto para entender la funcionalidad del modelo y la dinámica de la implementación; una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia, que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios, en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social.

En consecuencia, la teoría Constructivista desarrollada por Richard Gregory (1989), establece que el observador construye sus percepciones de acuerdo al contexto y al ambiente, fenómeno que configura el marco de la implementación del modelo, donde confluye los observadores que para este caso son los participantes, el contexto, que esta acondicionado por la vertiginosa era informática o virtual, y por último, las características únicas presentes en el ambiente laboral de Helados Gourmet Popsy.

Como resultado de lo anterior, los participantes tendrán percepciones distintas de individuo a individuo y serán aún más evidentes, si se tienen en cuenta las variables que proporcionan las características etnográficas de la muestra, dicho proceso natural, tiene sustento en el Empirismo de Berkeley (1685), quien indica que la percepción será diferente en cada individuo dependiendo su aprendizaje y su experiencia, tales diferencias enriquecen y fortalecen el proceso investigativo de una forma constructiva y práctica, a través de lecciones aprendidas.

Metodología

Tipo de investigación.

La presente investigación hace parte de un ejercicio práctico que busca conocer y analizar la percepción del grupo piloto de Comercial Allan SAS – Helados Gourmet Popsy frente al modelo del teletrabajo; teniendo en cuenta aspectos relevantes como calidad de vida y motivación.

Para fines y exigencias organizacionales se elaboró un informe cuantitativo que soporto y contribuyo a los resultados cualitativos, lo que nos arrojó como método de investigación para este proyecto un diseño mixto.

La metodología cualitativa analiza datos numéricos para llegar a resolver las preguntas de investigación planteadas con el uso de informes estadísticos.

Los estudios cualitativos más que el interés de comprobar o constatar hipótesis tiene como interés la investigación de la naturaleza de las construcciones sociales, los fenómenos, realidades y experiencias humanas.

La unificación de estos dos métodos soporta los resultados de este proyecto y que da respuesta a los objetivos planteados

Según Greene, Caracelli y Graham (1989), como se cita en Tashakkori y Teddlie (1998), el propósito del diseño mixto es combinar los resultados arrojados de los ejercicios cuantitativos y cualitativos para la corroboración de resultados. Lo que logrará dar una mirada más amplia al fenómeno del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy.

Por lo anterior, se hace importante mencionar que el método de investigación rigurosa que soportará el estudio y la adquisición del conocimiento, será el fenomenológico, teniendo en cuenta que el modelo administrativo del teletrabajo es un evento o suceso laboral, que cada vez ha tomado fuerza y aceptación al interior de las organizaciones, siendo necesario entender su

significado y sentido desde la participación, mirada y el sentir propio de los colaboradores involucrados.

Muestra.

Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy inicia con el proyecto de teletrabajo en 2015 en la planta de producción Parque Industrial Soko ubicado en Siberia Cundinamarca, contando con una planta de personal aproximadamente de 845 colaboradores.

Durante el proceso de implementación la compañía escogió 30 personas que por la naturaleza de sus responsabilidades aplicaban para trabajar de forma remota en sus hogares, realmente ingresaron 23 personas, debido al paso de algunos a la modalidad Satélite (60% Trabajo de campo – 40% Trabajo en oficina), otros por incapacidades, no cumplimiento de tiempos en documentación y por el retiro de la compañía.

Finalmente, la muestra seleccionada para la presente investigación correspondió a 12 participantes, los cuales fueron escogidos aleatoriamente, que permitieron conocer la experiencia y dificultades del modelo.

Tabla 1. Caracterización de la muestra.

| Participante | Nombre | Edad | Gerencias | Cargo | Estado civil | Antigüedad | N° días teletra. |
|---------------------|---------------------------------|-------------|-----------------------------|---|---------------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | Dora Viviana Davila | 48 | Planeación y Control | Auxiliar de Video | Casado | 14 Años | 2 |
| 2 | Hernan David Lesmes Yepes | 32 | Planeación y Control | Analista de Gestión Corporativa | Casado | 1 1/2 Años | 2 |
| 3 | Monica Lucia Ramirez Rojas | 40 | Administrativo y Financiero | Directora de Servicios Financieros | Casado | 1 Año | 1 |
| 4 | Claudia Marcela Martinez Rincon | 31 | Administrativo y Financiero | Coordinadora de Activos Fijos | Soltero | 6 Años y 10 meses | 1 |
| 5 | Yolanda Sanabria Leon | 31 | Administrativo y Financiero | Analista de Impuestos | Casado | 9 meses | 1 |
| 6 | Jhon Edison Duquino Roa | 28 | Administrativo y Financiero | Analista de Impuestos | Soltero | 1 Año | 1 |
| 7 | Jhon Freddy Cantor Herrera | 28 | Operaciones | Asistente de Mantenimient o | Soltero | 1 Año y 4 meses | 2 |
| 8 | Laura Tatiana Garavito Murcia | 26 | Gestión Humana | Analista de Comunicación | Soltero | 9 Meses | 2 |
| 9 | Angela Yinet Bravo Cruz | 27 | Gestión Humana | Coordinadora de Bienestar y Salud Ocupacional | Soltero | 4 Meses | 2 |
| 10 | Yudi Viviava Diaz Rodriguez | 32 | Operaciones | Coordinadora de Operaciones | Unión Libre | 10 años y 8 meses | 2 |
| 11 | James Fernando Munar Rojas | 32 | Administrativo y Financiero | Analista de Impuestos | Casado | 6 Años y 5 meses | 1 |
| 12 | Santiago Pérez | 28 | Administrativo y Financiero | Auxiliar Financiero | Soltero | 1 Año | 2 |

Instrumento.

Dentro de las posibilidades de la investigación mixta, existen diferentes instrumentos que permiten ser una guía de ayuda para orientar el proceso de exploración y recolección de información, entre las cuales están la observación, grupo focal, cuestionarios, grupos de discusión, cuestionarios y entrevistas. Para esta investigación los instrumentos utilizados fueron entrevista cerrada y una entrevista semi-estructurada.

Los instrumentos pretendieron obtener información sobre un suceso particular, en primer lugar, la entrevista cerrada permitió a los investigadores realizar preguntas claves que consintieron en identificar aspectos demográficos y puntuales de la implementación del teletrabajo.

Para la entrevista semi-estructurada se realizaron preguntas abiertas con el objetivo de conocer la percepción de los participantes, buscando información precisa sin encaminar o sugerir las respuestas.

Tabla 2. *Instrumento Cuantitativo.*

| Instrumento | Objetivo | Instrumento de análisis |
|---------------------------|--|--------------------------------|
| Entrevista cerrada | Conocer la percepción de los colaboradores de Comercial Allan SAS-Helados Gourmet Popsy en aspectos como calidad de vida y motivación. | Estadística (Gráficos) |

Tabla 3. *Instrumento Cualitativo.*

| Instrumento | Objetivo | Categorías de Análisis | Instrumento de análisis |
|------------------------------------|---|---|---|
| Entrevista Semiestructurada | Conocer la percepción de los colaboradores de Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy en aspectos como calidad de vida y motivación. | Percepción Calidad de Vida Motivación | Matrices de sentidos (Repertorios interpretativos) |

Procedimiento.

Para facilitar el entendimiento del desarrollo de la investigación se llevaron a cabo las siguientes etapas.

Etapas 1: Búsqueda de sustento teórico.

En esta etapa se realizó investigación conceptual desarrollando una línea de tiempo para conocer el inicio, desarrollo y actualidad del teletrabajo; a nivel mundial, Latinoamérica y finalmente en Colombia.

Al conocer que Comercial Allan SAS- Helados Gourmet Popsy estaba iniciando la implementación del teletrabajo, fue nuestro interés conocer la percepción de los participantes desde aspectos como calidad de vida y motivación.

Etapas 2: Construcción de las entrevistas.

Para iniciar la formulación de las preguntas se hizo necesario conocer datos demográficos de la muestra e información adicional de la implementación del teletrabajo, por lo que se realizaron 12 preguntas cerradas con opciones múltiples de respuesta.

Adicional se tomó como referencia y guía los objetivos, para diseñar 13 preguntas para la entrevista semi-estructurada distribuidas entre las categorías de análisis (Percepción, calidad de vida y motivación).

Etapa 3: Aplicación de los instrumentos

Se inició socializando con los participantes el propósito de las entrevistas y las instrucciones de aplicación, esto permitió crear un espacio de opinión y resolución de inquietudes, el tiempo destinado para la aplicación de la entrevista grupal fue de dos horas; para el cierre se encamino una discusión grupal de carácter reflexiva sobre las respuestas consignadas, aspecto que se encuentra soportado en las grabaciones anexadas en el apéndice.

Etapa 4: Análisis de datos.

Para el análisis cuantitativo se utilizó la estadística para el análisis de las respuestas emitidas por los participantes.

El instrumento mediador conveniente para los resultados cualitativos correspondió al modelo de repertorios interpretativos, de los autores (Potter y Wetherell, 1987, 1995) modelo definido en la revista de psicología de la Universidad de Chile, en su Vol. 21, Nº 1 de junio 2012, como los sistemas de términos usados frecuentemente para caracterizar y evaluar acciones, eventos y otros fenómenos.

Para complementar, el libro llamado Psicologías Sociales en el umbral del siglo XXI Escrito por Concepción Fernández (2003), define los repertorios interpretativos como:

Los elementos esenciales que los hablantes usan para construir sus versiones de la realidad y contienen una peculiaridad en el uso de las figuras retóricas, metáforas, frases hechas, clichés o tropos. Los repertorios interpretativos están articulados entre sí, pueden contener elementos contrarios o muy diferentes, pero en la articulación emerge el

sentido, la función y, en definitiva, la verdadera posición de los sujetos sobre los objetos de su mundo social.

Lo anterior, posibilitó el análisis de los argumentos proporcionados por los participantes, además, permitió establecer las contradicciones implícitas o explícitas en sus discursos.

Las respuestas dadas por los participantes se clasificaron en tres categorías:

Tabla 4. *Categorías y Repertorios.*

| Categoría | Repertorio |
|------------------------|---|
| Percepción | Relación entre el observador, el contexto y el ambiente integrando el aprendizaje y la experiencia. |
| Calidad de vida | Balance entre las obligaciones laborales y las responsabilidades personales. |
| Motivación | Satisfacción de las necesidades desde el entorno, las condiciones y el ambiente de trabajo. |

Análisis de resultados y discusión

Los resultados obtenidos a partir del proyecto, logran evidenciar la adopción de la modalidad de teletrabajo en Comercial Allan SAS – Helados Gourmet Popsy, a partir de la realización de una entrevista de preguntas cerradas cuya toma de datos se realizó al grupo piloto y la representación de esta información se evidenció a través de diagramas, graficas de barras y tabla de datos; con el fin de entender la información obtenida a partir de estas.

En referencia a la parte cualitativa se realizó una entrevista semi-estructurada registrada en una matriz de sentido, la cual permite la ubicación de repertorios interpretativos y el discurso de los autores propuestos en el marco teórico.

La integración de los datos obtenidos (cualitativo y cuantitativo) nos permitió dar respuesta a los objetivos planteados en el proyecto de investigación el cual tiene como objetivo principal analizar la percepción del grupo de teletrabajadores en la implementación de la modalidad teniendo en cuenta aspectos como calidad de vida y motivación.

Resultados Cuantitativos

La empresa realizó una entrevista individual enfocada en conocer lo que los colaboradores sabían de la modalidad y las expectativas que tenían antes de iniciar bajo esta forma de trabajo. Para esto se establecieron 12 preguntas; a continuación, se mostrará cada una de ellas y sus respectivos resultados.

El 89% de la población respondió Si a la primera pregunta: ¿Conocía sobre la modalidad de teletrabajo?, indicando que el 11% de personas que ingresaron a la modalidad No conocían sobre la misma. Dentro de los comentarios adicionales un 38% respondió que consistía en una modalidad que permitía trabajar desde la casa y el 33% mencionó que lo conocía como una estrategia de trabajo, (figura 8)

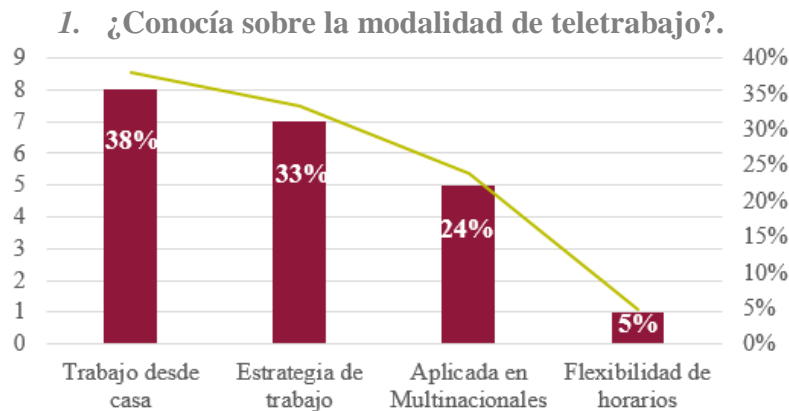


Figura 8: Grupo Piloto Teletrabajo: Pregunta 1. ¿Conocía sobre la modalidad de teletrabajo?. Fuente: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

En la pregunta N° 2, Para ti, ¿Cuáles son los beneficios obtenidos al adoptar la modalidad de teletrabajo?, el porcentaje de respuesta frente a las 4 opciones establecidas fueron las siguientes: El 24% respondió que tendría una mejor calidad de vida bajo la modalidad, el 30% menciona que optimizaría tiempos, el 24% selecciono disminución de costos y tiempos de traslado y el 22% restante menciona que su beneficio consistía en pasar mayor tiempo con su familia (figura 9).

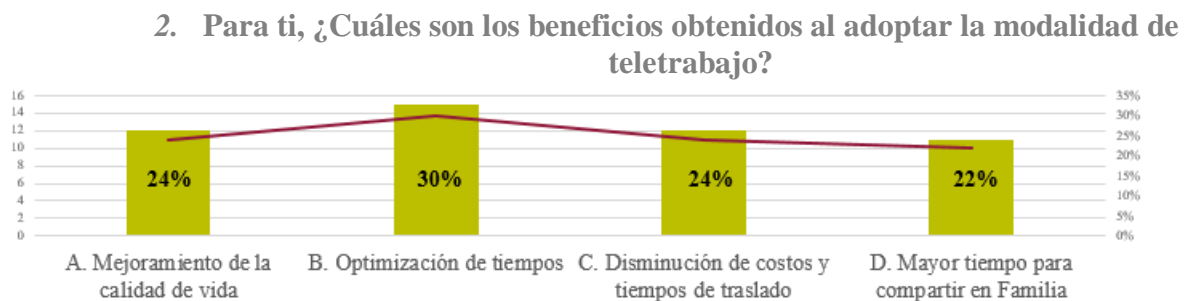


Figura 9: Grupo Piloto Teletrabajo: Pregunta 2. Para ti, ¿Cuáles son los beneficios obtenidos al adoptar la modalidad de teletrabajo?. Fuente: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

Cuando se les pregunta a los colaboradores, ¿Qué factores críticos has identificado que pueden dificultar la implementación de la modalidad? Se tuvo en cuenta el aspecto personal y laboral de cada uno de ellos, en la figura 10 se evidencia que el 33% de los colaboradores no ha identificado ninguna dificultad para la implementación de la modalidad a nivel personal (tabla 1) y al nivel

laboral un 40% menciona haber identificado como dificultad la comunicación con las personas y el posicionamiento de la modalidad (Tabla 1).

Tabla 1

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 3. ¿Qué factores críticos has identificado que pueden dificultar la implementación de la modalidad?. Factor Personal

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|----------------------|------------|
| Ninguno | 5 | 33% |
| Tiempo Personal | 4 | 27% |
| Alteración en la Alimentación | 3 | 20% |
| Traslado de herramientas de trabajo | 1 | 7% |
| Soledad | 1 | 7% |

• *Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.*

Tabla 2

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 3. ¿Qué factores críticos has identificado que pueden dificultar la implementación de la modalidad?. Factor Laboral

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|---|----------------------|------------|
| Comunicación y posicionamiento de la modalidad | 6 | 40% |
| Necesidad de trabajo presencial (Durante el día de teletrabajo) | 3 | 20% |
| Seguimiento al grupo de trabajo | 2 | 13% |
| Falla Tecnología | 2 | 13% |
| Jornada laboral superior a la establecida | 1 | 7% |
| Funciones Establecidas | 1 | 7% |

• *Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.*

Los colaboradores mencionaron que el proceso de implementación de la modalidad por parte de la compañía fue buena en un 100%, adicionalmente realizaron comentarios donde el 65% estuvo de acuerdo en que hubo una buena planeación (Tabla 3).

Tabla 3

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 4. ¿Cómo consideras que fue el proceso por parte de la compañía en la implementación del teletrabajo?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|---------------------------------|----------------------|------------|
| Buena planeación | 13 | 65% |
| Acorde con la ley | 3 | 15% |
| Imprecisión en la documentación | 3 | 15% |
| Exhaustivo | 1 | 5% |

- *Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy2015.*

La compañía durante la entrevista quiso conocer los sentimientos experimentados por las personas que iniciarían con la modalidad en la compañía, para esto formularon las preguntas 5 y 9. La pregunta número 5 consistía en saber que sentimientos habían surgido en los colaboradores al momento de recibir la noticia de que pertenecerían a la modalidad de teletrabajo en donde el 20% de la población respondió sentir confianza por parte de la empresa, con sentimiento de reto y motivados en iniciar bajo la modalidad (figura 10). Posteriormente en la pregunta número 9, se les pregunto que sentían en ese preciso momento ya que estaban a unos días de iniciar en la modalidad a lo que el 22% de las personas respondieron sentirse motivados, un 20% lo vio como un reto y un 18% lo vio entre alegría e incertidumbre como se observa en la figura 11.

5. ¿Qué sentiste cuando te dijeron que pertenecías al grupo piloto para adoptar la modalidad de teletrabajo en la Compañía?

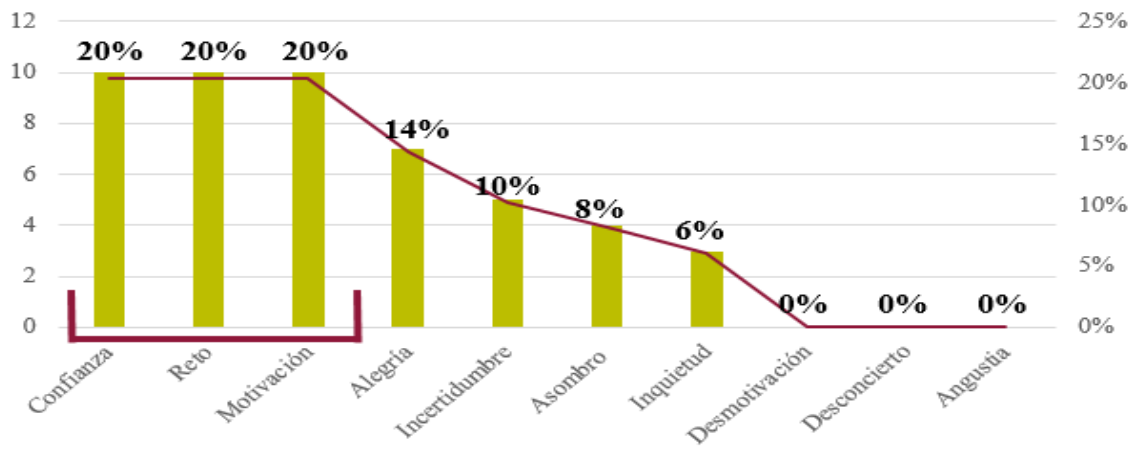


Figura 10: Grupo Piloto Teletrabajo: Pregunta 5. ¿Qué sentiste cuando te dijeron que pertenecías al grupo piloto para adoptar la modalidad de teletrabajo en la Compañía? Fuente: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

9. ¿Que sientes hoy a pocos días de iniciar tus labores en la modalidad de Teletrabajo?

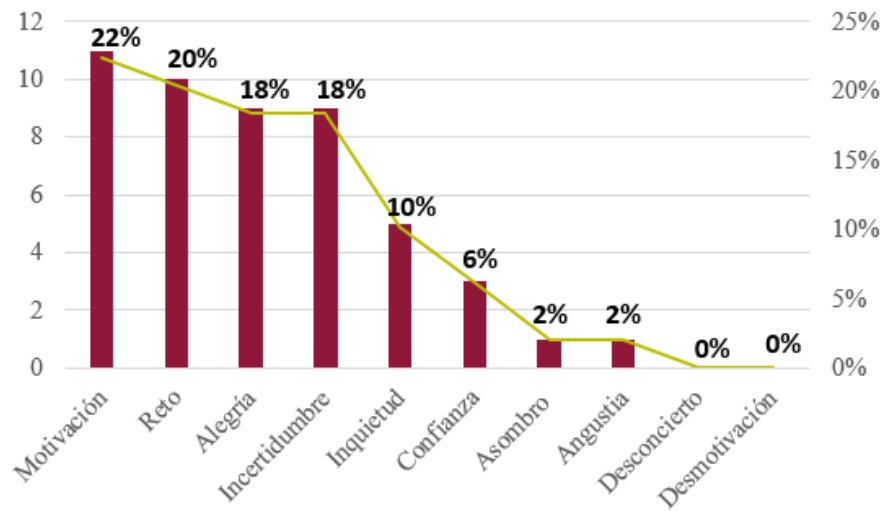


Figura 11: Grupo Piloto Teletrabajo: 9. ¿Que sientes hoy a pocos días de iniciar tus labores en la modalidad de Teletrabajo? Fuente: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

Uno de los puntos más importantes para la compañía era conocer la expectativa de los colaboradores al ingresar a una modalidad nueva en la organización. Teniendo en cuenta lo anterior en la pregunta número 7, se consulta sobre lo que espera al ingresar a la modalidad, a lo que 9 de los colaboradores participantes respondieron poder mejorar su calidad de vida, el 21% que equivale a 6 colaboradores mencionaron tener la expectativa de mejorar su desempeño y un 18% (5 personas) esperan un éxito en la modalidad como lo muestra la tabla 4.

Tabla 4
Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 7. ¿Cuáles son tus expectativas al adoptar la modalidad de teletrabajo?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|----------------------|------------|
| Éxito de la estrategia | 5 | 18% |
| Cumplir metas de la organización | 2 | 7% |
| Disminución tiempo en traslado | 4 | 14% |
| Mejorar calidad de vida | 9 | 32% |
| Mejorar Desempeño | 6 | 21% |
| Responsabilidad | 2 | 7% |

• *Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.*

Teniendo en cuenta la respuesta generada por los colaboradores de la organización pertenecientes al grupo de teletrabajo, el 32% de ellos menciono tener una expectativa frente a mejorar su calidad de vida (tabla 4). Para la pregunta número 8 relacionada con su creencia frente al aporte que la modalidad brindaría a su calidad de vida, las personas en un 24% respondieron que se verían beneficiados al disminuir su tiempo de desplazamiento a la organización, al igual que mayor tiempo para actividades personales, por otra parte 7 de los colaboradores mencionaron que debía realizarse una evaluación mensual de la modalidad para verificar que efectivamente estuvieran cumpliendo con el aporte a la calidad de vida. (Ver tabla 5).

Tabla 5

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 8 ¿Consideras que al adoptar esta modalidad de trabajo generarás un cambio en tu calidad de vida?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|--------------------------------|----------------------|------------|
| Salud | 6 | 18% |
| Disminución tiempo en traslado | 8 | 24% |
| Respeto por la modalidad | 8 | 24% |
| Evaluación de la modalidad | 3 | 9% |
| Aumentar días e teletrabajo | 7 | 21% |
| Responsabilidad | 1 | 3% |

• Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

Unos de los aspectos más importantes para los colaboradores de la organización es su familia y para la compañía que esta logre adaptarse de manera efectiva a esta forma de trabajo, entendiendo así que indiferente a que el trabajador se encuentre en casa, se respete la jornada laboral y que este tiempo sea dedicado al cumplimiento de sus funciones. Por lo anterior dentro de la entrevista los colaboradores respondieron a la percepción de la familia frente al trabajo desde casa de la siguiente manera:

Tabla 6

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 6. ¿Qué percepción tiene tu familia frente al trabajo desde el hogar?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|--|----------------------|------------|
| Les agrado la idea | 16 | 84% |
| No les gusto la opción de teletrabajar | 1 | 5% |
| No realizaron ningún comentario | 2 | 11% |

• Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

Como se evidencia en la tabla 6, el 84% de las familias recibieron con agrado la opción de que su familiar estuviera en casa y solo el 5% equivalente a

1 (una) familia no estuvo de acuerdo con la modalidad, al revisar los comentarios adicionales realizados frente al porque no se encontraba de acuerdo mencionaron los gastos adicionales en servicios públicos, internet y demás, consecuencias de realizar el trabajo desde casa.

Las preguntas 10, 11 y 12 se enfocaron específicamente en conocer la opinión de los colaboradores frente al seguimiento que debía tener la empresa para el éxito de la modalidad. En la pregunta número 10 se consulta a los participantes sobre *¿Cómo considera que la compañía podría acompañar en el proceso de adaptación a la modalidad de teletrabajo?*, el 29% de los colaboradores mencionan que a través de un seguimiento para el grupo, mientras que el 25% menciona que el hecho de tener herramientas tecnológicas que funcionen puede asegurar su adaptación en la modalidad como lo muestra la tabla 7.

En la figura 12, correspondiente a la pregunta 11 se evalúan los aspectos claves que debe tener en cuenta la empresa para mantener el esquema de teletrabajo y hacer que este se extienda a más colaboradores, confirmando lo ya encontrado en la tabla 7 donde se menciona el aspecto de seguimiento, en esta oportunidad el 42% de los colaboradores menciona que por medio del seguimiento se podría garantizar que puedan ingresar más colaboradores a la modalidad, el 21% mencionaron las capacitaciones como un aspecto importante.

Tabla 7

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 10. ¿Cómo consideras que la compañía podría acompañarte en el proceso de adaptación a la modalidad de Teletrabajo?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|---|----------------------|------------|
| Seguimiento continuo | 7 | 29% |
| Garantía de herramientas tecnológicas adecuadas | 6 | 25% |
| Retroalimentación | 4 | 17% |
| Comunicación | 4 | 17% |
| Ayuda Inmediata | 2 | 8% |
| Desarrollo de competencias | 1 | 4% |

- *Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy2015.*

11. ¿Qué aspectos claves consideras que debe tener en cuenta la empresa para mantener el esquema de teletrabajo y hacer que este se extienda a mas colaboradores?

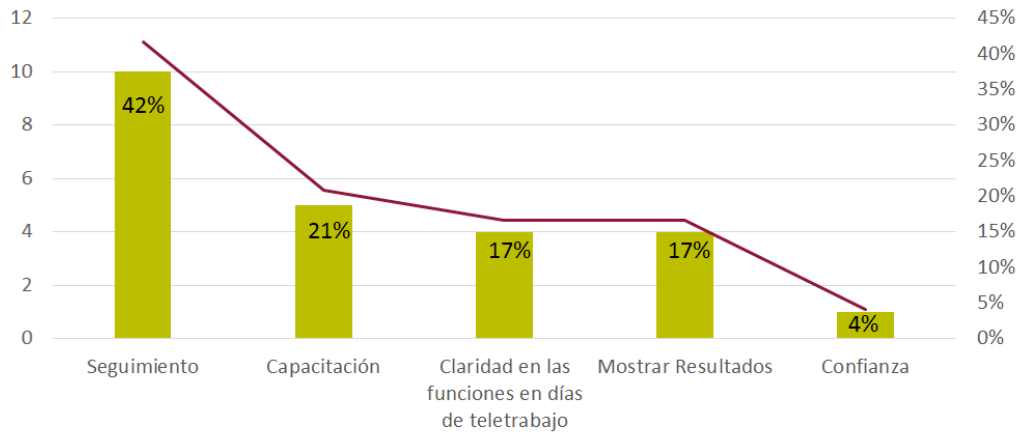


Figura 12: Grupo Piloto Teletrabajo: 11. ¿Qué aspectos claves consideras que debe tener en cuenta la empresa para mantener el esquema de teletrabajo y hacer que este se extienda a mas colaboradores? Fuente: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy 2015.

Finalmente, para la compañía es importante de igual manera conocer el compromiso de los colaboradores frente a la modalidad, siendo este el primer grupo en iniciar y mostrar los resultados en cuanto a desempeño, productividad y demás aspectos que llevaron a la organización a optar por esta modalidad de trabajo.

Tabla 8

Grupo Piloto Teletrabajo. Pregunta 12. Como colaborador, ¿Qué compromisos estarías dispuesto a asumir para lograr mantenerte en el esquema de teletrabajo e incluso ampliar los días bajo esta modalidad?

| CATEGORIA | NUMERO DE RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|--------------------------|----------------------|------------|
| Excelente rendimiento | 12 | 38% |
| Disciplina | 9 | 28% |
| Respeto por la modalidad | 8 | 25% |
| Seguimiento al grupo | 2 | 6% |
| Motivación en compañeros | 1 | 3% |

• Nota: Entrevista teletrabajadores Helados Gourmet Popsy2015.

Como se puede evidenciar en la Tabla 8, los compromisos establecidos por los colaboradores para el éxito de la modalidad consisten en tener un excelente rendimiento mencionado por 12 de los colaboradores del grupo de teletrabajo, el 28% de ellos mencionan tener disciplina para el cumplimiento de la modalidad y el 25% de ellos un respeto hacia la misma.

Resultados Cualitativo

Los resultados obtenidos a partir del proyecto, logran evidenciar la adopción de la modalidad de teletrabajo en Comercial Allan SAS – Helados Gourmet Popsy, a partir de la realización de una entrevista semi-estructurada registrada en una matriz de sentido, la cual permite la ubicación de repertorios interpretativos y el discurso de los autores propuestos en el marco teórico.

Este estudio tiene como objetivo principal analizar la percepción del grupo de teletrabajadores en la implementación de la modalidad teniendo en cuenta aspectos como calidad de vida y motivación. Para dar respuesta a los objetivos planteados, a continuación, se analizarán los resultados:

Helados Popsy inicia con el proyecto de teletrabajo en 2015. Su objetivo inicial se enfocó en realizar un estudio de los cargos que por la naturaleza del mismo permitía ingresar a dicha modalidad. Durante este proceso se establecieron 30 cargos que aplicaban para teletrabajo dando inicio a la implementación con el apoyo del libro blanco establecido por el gobierno, finalmente ingresaron a la modalidad 23 personas, debido al paso de algunos a la modalidad Satélite (60% Trabajo de campo – 40% Trabajo en oficina), otros por incapacidades, por el no cumplimiento de tiempos en documentación y por retiro de la compañía no ingresaron a la modalidad de teletrabajo.

Luego de dos meses bajo la modalidad de teletrabajo, la empresa realizó una entrevista individual para la cual participaron 19 personas de las 23 que ingresaron a teletrabajar. En esta se pretendía conocer datos generales de la población, como edad, estado civil, gerencia a la que pertenecían y antigüedad,

donde se evidencio que el grupo de teletrabajo está conformado en su mayoría por personas entre los 26 y 35 años de edad.

Las gerencias que participaron en dicha implementación fueron la Administrativa y Financiera, Gerencia de Gestión Humana, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Planeación y Control. La Gerencia con mayor número de integrantes fue la Administrativa y financiera abarcando aproximadamente la mitad del grupo de teletrabajo.

Se observó que, en los colaboradores del grupo piloto, la antigüedad con mayor número de colaboradores se estableció en personas que llevan entre 0 a 2 años en la compañía. Por otro lado, el estado civil de los participantes no mostraba gran diferencia entre casados y solteros y solos dos personas mencionaron ser separados o conviviendo en unión libre.

Más de la mitad de la población que ingreso a la modalidad de teletrabajo mencionaron tener hijos y estos en su mayoría tienen entre 7 y 10 años, seguidos de hijos de 0 a 1 año y de 10 años en adelante.

Luego de conocer los datos generales de los teletrabajadores pertenecientes al grupo piloto, se realizó una entrevista grupal donde se evaluaron aspectos como motivación, calidad de vida y percepción luego de estar trabajando en dicha modalidad durante casi un trimestre del año. A partir de esta entrevista pasamos a dar cumplimiento a nuestro segundo objetivo, el cual se expone a continuación:

Luego de hacer el análisis cuantitativo exigido por la empresa, se llevó a cabo el estudio cualitativo a partir de las entrevistas realizadas a 12 personas de las 23 vigentes en la modalidad, lo que nos permitió analizar la percepción, motivación y calidad de vida de los trabajadores, a partir de los fragmentos tomados de las entrevistas (Apéndice 1) basados en los repertorios interpretativos y el discurso de los autores propuestos en el marco teórico

Sus respuestas y los juicios resultantes se categorizaron con el uso de matrices de sentido, lo que permitió identificar tres repertorios interpretativos

dicientes, que aluden a la implementación del modelo de organización laboral denominado teletrabajo, permitiendo de modo general construir la realidad.

Por un lado, tenemos el balance entre las obligaciones laborales y las responsabilidades personales, por otra parte, la relación entre el observador, el contexto y el ambiente integrando el aprendizaje y la experiencia, y por último, la satisfacción de las necesidades desde el entorno, las condiciones y el ambiente de trabajo.

A continuación, los presentamos y abordamos de una forma más específica, con la finalidad de entender sus implicaciones en los resultados.

Balance entre las obligaciones laborales y las responsabilidades personales.

En este repertorio se reveló que los participantes del grupo piloto centran gran atención de sus afirmaciones en el tiempo valioso que ahora pasan con sus familias y como esto ha incidido de forma positiva en su calidad de vida, creándose nuevos espacios para el compartir, lo cual era antes impensado.

Por su parte Hernan L. colaborador de Helados Gourmet Popsy menciona: A nivel laboral:

Al tener más concentración se ha logrado mostrar resultados que generan valor a la organización. Interactuar con todas las áreas de la compañía sin muchas veces conocerlos personalmente. La comunicación ha sido muy similar que cuando estoy en la oficina.

A nivel personal:

Menor tiempo de desplazamiento, mayor autonomía, dormir una hora más, mejor alimentación, poder descansar más, saber que mi concentración aumentará el día de teletrabajo estar en casa antes que anochezca.

A nivel familiar y social:

Compartir más tiempo con mi hija, más tiempo para mi familia para jugar y compartir con mi familia.

De igual manera algunos colaboradores mencionan la dificultad que sus familias han presentado frente a la idea de que se trabaje desde la casa, evidencia de esto es lo citado por Yudy:

Ha sido complicado que mi familia entienda que estoy trabajando.

Esto puede ser el resultado de la idea tradicional de trabajo que el grupo familiar tiene sobre el modelo. Por último, en las intervenciones realizadas en la entrevista grupal se establece como un aspecto clave y beneficioso de la modalidad el realizar pausas activas con calma, situación mencionada por Jhon:

Realizar las pausas actividades con calma.

Esto desarrolla una iniciativa de autocuidado y es un mecanismo de prevención para la aparición de enfermedades de origen laboral.

En cuanto a la teoría, la posibilidad de equilibrar las obligaciones laborales junto con las personales, familiares y sociales se define como calidad de vida, por tanto, es un elemento determinante en el éxito de la implementación de la modalidad por lo cual la compañía reconoce su importancia y establece un seguimiento y acompañamiento al grupo piloto.

La calidad de vida según lo planteado por diferentes autores como Calman (1987), Ferrans (1990), Hornquist (1982), se define como un estado de bienestar contemplado en objetivos, metas, salud física y emocional, al igual que el económico y social, siendo de gran valor buscar la nivelación en todos estos aspectos.

Relación entre el observador, el contexto y el ambiente, integrando el aprendizaje y la experiencia.

Cuanto corresponde al repertorio, podemos mencionar que las afirmaciones y percepción de los participantes, giran en torno a tres grandes aspectos, por un lado, lo emocional, donde el hecho de no tener que tomar transporte y realizar grandes desplazamientos para llegar a su lugar de trabajo, no los expone a factores detonantes de estrés o a desarrollar trastornos y tensión emocional, Situación evidente en lo expuesto por James:

Como expectativa positiva del teletrabajo puedo reducir el desplazamiento de mi hogar al trabajo que ya no existe y soy beneficiado.

Otra intervención interesante la desarrolla Ángela:

Mejora de la actividad de vida disminución estrés mayor tiempo a nivel personal.

Percepción que refuerza Claudia en su afirmación:

Menos estrés y finalización de tareas.

Por otra parte el aspecto físico, donde encontramos que pueden dormir el tiempo suficiente, iniciar labores de forma bien dispuesta, alimentarse bien, retomar hobbies y hacer uso eficiente de su tiempo. Respuestas que fortalecen este argumento son los expuestos por Viviana y Santiago respectivamente.

A veces hago ejercicio, duermo un poquito.

Retorno de hobby.

Y por último, para Helados Gourmet Popsy, la percepción es un elemento que permite identificar si el modelo adoptado por la compañía cumple con la productividad esperada y a su vez proporcionar diferentes alternativas para trabajar.

Según la teoría constructivista propuesta por Richard Gregory (1998) el observador construye su percepción de acuerdo al contexto y el ambiente:

Me siento animada, tranquila, emocionada y pienso que organizare mejor mi tiempo (Yolanda S. 2015).

De igual forma Jhon D, 2015 menciona:

Tener la calma y concentración para revisar movimientos contables, análisis de cuentas, hallar oportunidades de mejora.

Lo anterior nos permite confirmar que el contexto, el ambiente y la suma de las realidades individuales, construyen una percepción colectiva de la realidad frente al proceso de implementación. Por otra parte, Berkeley (1685), indica que la percepción será diferente en cada individuo dependiendo su aprendizaje y su experiencia a través de lecciones aprendidas, uno de los colaboradores refiere que:

Es más productivo laboralmente la capacidad de procesar información es mayor en teletrabajo, desarrolla habilidades de comunicación y aprendizajes nuevos (Angela B., 2015).

Esto da cuenta que desde su experiencia ha logrado generar métodos de aprendizaje alternos, producto de la vivencia del trabajo desde casa.

Satisfacción de las necesidades desde el entorno, las condiciones y el ambiente de trabajo.

Por último, con este repertorio podemos observar que los participantes tienen una dinámica de factores motivadores internos, como la idea de ser más productivos frente a sus responsabilidades, lo anterior lo sostiene Santiago en su juicio:

Que puedo ser más comprometido y responsable con mis actividades me siento más eficiente.

Además pueden desarrollar autonomía en relación al uso eficiente de su tiempo, y hacer uso de su capacidad creativa y autocrítica, evidencia de lo anterior, Yolanda y Jhon refieren respectivamente:

Más autonomía en el manejo de las tareas y tiempos, más productividad mejor concentración.

Soy más productivo en labores de análisis. Me permite ser más creativo y autocrítico.

En referencia a los factores externos encontramos que no poder crear o reforzar relaciones de amistad está presente y el tener que realizar labores de último momento asignadas por los jefes los desmotiva. Donde encontramos a Angela:

Se desdibujan las relaciones laborales, se disminuye la oportunidad de a veces oportunidades de amistad.

Y a Luz que evidentemente no gusta de:

Tareas de última hora por parte del jefe.

Uno de los objetivos principales por los cuales la compañía decide implementar la modalidad de teletrabajo consiste en generar motivación en los colaboradores, en una persona que sea escogida dentro de un grupo piloto se

genera una motivación extrínseca, expuesta por Herzberg, quien menciona, que el ser humano está condicionado por dos tipos de factores denominados: higiénicos y motivadores, los primeros, dan cuenta del entorno, las condiciones y el ambiente del trabajo, cuando no son positivos se genera insatisfacción en el individuo y esto genera desmotivación, sin embargo, cuando este es positivo no implica que sea considerado como una condición de satisfacción.

Por ejemplo, extender la oportunidad de teletrabajar en un grupo piloto a colaboradores de una compañía, no implica que los trabajadores se vayan a sentir motivados, pero si por el contrario se realizara una disminución en sus ingresos mensuales se generaría una clara desmotivación e insatisfacción. En relación a los factores motivacionales, se refieren al contenido del trabajo, es decir, lo que hace la persona, estos elementos son factores de satisfacción, son motivadores del comportamiento frente a la labor, por tanto, la adopción del modelo, busca incidir en los segundos factores y evaluar la percepción de los colaboradores.

Por su parte McClelland propone que la motivación consiste en la satisfacción de tres necesidades, conocidas como logro, poder y afiliación. Esto se hace evidente en lo mencionado por la colaboradora Viviana D:

Siento la necesidad de cumplir con mi trabajo en mayor eficacia, me rinde más. Estoy más concentrada en el desarrollo de mis labores.

Sin embargo, según Angela B:

En los días de teletrabajo la comunicación vía chat aumenta ocasionalmente, la demora en la respuesta es alta. La relación es más lejana, el tipo de comunicación es impersonal.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo mencionado por McClelland, la necesidad de afiliación se ve afectada, limitando al individuo la construcción de una relación constante y directa con sus compañeros de trabajo.

Finalmente y teniendo en cuenta el análisis de lo mencionado por los colaboradores de Helados Gourmet Popsy, quienes se encuentran ya en el programa de teletrabajo, consideran una transformación en sus vidas,

argumentan tener mucho más compromiso y tranquilidad en sus labores ya que tiene constante comunicación con sus jefes, mayor organización en sus labores diarias, más control en sus vidas personales, con su familia con sus hijos, es más notable el compromiso, ya que se incrementa aún más cuando se está teletrabajando, se considera que la compañía se interesa aún más por sus colaboradores, porque es dar un voto de confianza para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Como bien sabemos en Colombia son muchos los casos de éxito implementando esta modalidad en las diferentes compañías beneficiando el recurso humano y el desarrollo tecnológico dentro de la organización. Dicho lo anterior se han evidenciado falencias en la implementación de esta modalidad propendiendo desde el proceso de adaptación.

Una de las desventajas que se evidencian en la modalidad según el informe de la revista Internacional del Trabajo “Trabajando a distancia” menciona la adaptación y responsabilidad del colaborador con las reglas y normas puesto que no hay una vigilancia continua, así se tenga un sistema software que monitoree los movimientos del empleado.

Otro punto a resaltar según este informe son los problemas de tipo psicológico o relacional ya que al estar trabajando bajo esta modalidad se tiende a sentir aislados de la compañía y no tan pertenecientes a la organización.

Es importante y necesario el vínculo que debe tener cada colaborador con la organización, por eso una de las recomendaciones para mejorar el éxito de esta modalidad sea el generar herramientas o alternativas mucho más vivenciales que permitan el contacto cercano del colaborados con sus compañeros y organización.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante mencionar que el área de salud Ocupacional lleve un seguimiento más cercano y frecuente con los teletrabajadores, ya que las visitas semanales para visualizar las condiciones laborales no son suficientes para monitorear la salud y ejercicio laboral de los colaboradores.

Análisis de los resultados cuantitativos y cualitativo

El 20 % de los trabajadores percibió la modalidad como un reto, como un voto de confianza de la organización hacia y ellos y se sintieron altamente motivados; esto lo podemos evidenciar y se soporta en lo dicho por Yolanda: “Me siento animada, tranquila, emocionada y pienso que organizare mejor mi tiempo”. Adicionalmente, Ángela afirma: “Es más productivo laboralmente la capacidad de procesar la información es mayor en teletrabajo, desarrolla habilidades de comunicación y aprendizajes nuevos”.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, podemos evidenciar que la percepción de los trabajadores fue muy positiva lo que permitió el desarrollo favorable de la modalidad generando compromiso y disposición por parte de cada uno de los trabajadores.

La calidad de vida es entendida como un estado de bienestar, entendido para los trabajadores diferentes aspectos. El 30 % del grupo piloto consideran que la optimización del tiempo y el evitar desplazamientos han mejorado sus hábitos, lo cual sin duda impacto de manera positiva su calidad de vida.

Prueba de lo anterior es la afirmación de Hernán L: “Menor tiempo de desplazamiento, mayor autonomía, dormir una hora más, mejor alimentación, poder descansar más, saber q mi concentración aumentara el día de teletrabajo, estar en casa antes de que anochezca”.

Otro aspecto a tener en cuenta es el tiempo en familia, donde Hernan L, dice: “Compartir más tiempo con mi hija, compartir más tiempo para mi familia para jugar y compartir con mi familia”. Sin embargo, la colaboradora Yudi D, menciona que: “Ha sido complicado que mi familia entienda que estoy trabajando”. Podemos identificar que, así como para el 30% de la población la calidad de vida mejoro y la concepción del teletrabajo fue positiva en sus

familias, hay una pequeña parte que tiene una idea tradicional sobre lo que es el trabajo y por ende se han presentado dificultades en sus hogares.

A pesar de las diferencias en los testimonios referentes al entorno, no es un punto de preocupación que hable sobre el impacto negativo de la implementación y si por el contrario se evidencia una mejora notable en la calidad de vida del grupo piloto.

Por otra parte es importante la motivación, esta entendida como la satisfacción de las necesidades desde el entorno laboral, personal, familiar, etc. Un 40 % consideran que la comunicación y el posicionamiento de la modalidad puede afectar sus factores motivacionales frente a la ejecución del teletrabajo; según Angela: “En los días de teletrabajo la comunicación vía chat aumenta ocasionalmente, la demora en la respuesta es alta. La relación es más lejana, el tipo de comunicación es impersonal” para la Angela la falta de oportunidad en la respuesta es un factor desmotivante ya que no le permite en ocasiones ser más productiva frente a sus responsabilidades.

La iniciativa de la implementación generó en los trabajadores una satisfacción por querer ser parte de este modelo, lo que ha permitido un voto de confianza de la organización en cada uno de los teletrabajadores, Santiago, en respuesta afirma que: “Puedo ser más comprometido y responsable con mis actividades, me siento más eficiente”.

Por otra parte Yolanda cuenta: “Tengo más autonomía en el manejo de las tareas y tiempos, más productividad y mejor concentración” y John por su parte menciona: “Soy más productivo en labores de análisis. Me permite ser más creativo y autocrítico”.

Para concluir, la implementación de esta modalidad generó un cambio importante en la organización, el teletrabajo en Helados Gourmet Popsy fue pensado desde de las personas como eje del modelo, el cual ha permitido una mejora notable en la calidad de vida y motivación de los trabajadores quienes sin duda han re significado su percepción sobre la idea tradicional del trabajo.

Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los discursos, que se encuentran soportados en la matriz de los repertorios interpretativos, los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

El teletrabajo genera una oportunidad para el desarrollo de competencias como la innovación, el manejo del tiempo, la autogestión dado que el trabajador estará fuera de la empresa y por tanto debe recurrir a estas alternativas con el fin de dar cumplimiento a lo esperado por la organización. De igual manera hay una reducción notable en los costos y en el tiempo de desplazamiento lo cual le permite al Teletrabajador tener más tiempo para organizar su trabajo disfrutar con su familia.

Los colaboradores que ingresan a la modalidad son mucho más productivos laboralmente, procesan mejor la información y desarrollan diferentes opciones de comunicación; aunque en ocasiones consideran que los tiempos de respuesta de sus compañeros full office no es oportuna lo cual altera la efectividad de la comunicación.

Finalmente se logró conocer la realidad de los participantes frente a la modalidad, estos manejaron un discurso positivo frente al nuevo reto que emprendieron, sin embargo se debe hacer un mayor seguimiento frente a la pérdida de interacción social que esta modalidad implica, ya que algunos de los colaboradores por ser personas solteras o que su núcleo familiar no se encuentra en casa durante el día no ve beneficio mayor frente a los espacios de almuerzo entre otros ya que generan sentimientos de soledad.

Por último, podemos decir que los colaboradores al encontrar un equilibrio entre sus obligaciones laborales y personales, perciben una mejora en su calidad de vida, sabiendo esto, Helados Gourmet Popsy apostó por el modelo del tele trabajo, implementación que creo nuevos espacios donde en testimonio

de los participantes son más eficientes, comparten con sus familias, son más productivos, se eliminan desplazamientos, se alimentan mejor, retoman hobbies, entre otros aspectos.

Recomendaciones

El teletrabajo es una opción diferente del modelo tradicional full office, sin embargo no es aplicable a todas las áreas de la empresa, se debe tener en cuenta la operación y dinámica de cada uno de los cargos de la organización, para esto es de vital importancia revisar la naturaleza del cargo y verificar si efectivamente aplica para ingresar a la modalidad.

Un punto importante y que debe ser manejado por las organizaciones de manera insistente son las relaciones sociales ya que en teletrabajo dejan de ser presenciales para ser reemplazadas por plataformas tecnológicas interactivas como: Chat, redes sociales, intranet, etc. Lo anterior aunque permite compartir experiencias y en ocasiones facilitar la comunicación con las demás personas de la organización, puede generar inconvenientes cuando las herramientas no son utilizadas de la mejor manera y no se brinda el soporte adecuado a los teletrabajadores, impidiendo el cumplimiento efectivo de sus obligaciones y generando estrés y pérdida de tiempo en casa.

Adicionalmente, se sugiere a la empresa proporcionar más herramientas de soporte y ergonomía para los trabajadores participes de la modalidad.

Referencias

Acosta, J. M. (2013). Dirigir: liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones... Quinta Edición, [En línea]. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=BPirdC9hxQC&pg=PA106&dq=teoria+bifactorial+de+herzberg&hl=es419&sa=X&ved=0CCIQ6AEwAWoVChMIh9mux5KzxwIVCpUeCh07GQSt#v=onepage&q=teoria%20bifactorial%20de%20herzberg&f=false>

Almeida, A. E. (2010). Teletrabajo y Globalización. Revista N° 8 Diciembre 2010, 19

Angulo.,E., Política fiscal y estrategia como factor d desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense , un estudio de caso., 115-116 Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html

Aristizabal, C. (2008). Teoría y metodología de investigación. Fundación universitaria Luis Amigo. Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/administracion.modulo/NIVEL-06/TeoriaYMetodologiaDeLaInvestigacion.pdf>

Bayer, Cisco y Bancolombia, entre los casos de éxito por el Teletrabajo) [En línea]. Disponible en:http://www.larepublica.co/bayer-cisco-y-bancolombia-entre-los-casos-de-%C3%A9xito-por-el-teletrabajo_109126. Recuperado: 15 de junio de 2015.

Beltrán, A. & Sánchez, L. (2002). Las relaciones laborales virtuales: el teletrabajo. Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia.

Bonilla, L., Plaza, D., Soacha, G., Riaño, M., (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 49, 38-42

Bourhis, A. & Mekkaoui, R. (2010). Beyond work-family balance: Are family friendly organizations more attractive? *Relations industrielles / industrial relations* – 65-1

Buira, Jordi. El teletrabajo entre el mito y la realidad. Editorial UOC. Febrero 2012. España – Barcelona. Pág. 10-11. Disponible en: <http://site.ebrary.com.ezproxy.unal.edu.co/lib/unalbogsp/docDetail.action?docID=10647133>

Camacho, R. & Higuera, D. (2012). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Universidad del Norte, Colombia, Barranquilla. Colombia.

Campos, V. S. (2012). Análisis del Discurso y Psicología: A veinte años de la revolución discursiva. *Revista de Psicología*, Vol. 21, Nº 1, junio 2012 [En línea]. Disponible en: <http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/19994/21157>

Coordinación de Teletrabajo (2015) [En línea]. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ar/teletrabajo/>. Recuperado: 20 de Junio de 2015

De Luis Carnicer, M. P., Jiménez, M. J. V., Pérez, M. P., & Sánchez, A. M. (2003). El impacto medioambiental del teletrabajo: factores determinantes y estudio de un caso. *Economía industrial*, (351), 143-156.

Diseños mixtos de investigación 2010., Recuperado en <https://portafolioinvestigacion2011.wikispaces.com/file/view/Investigaci%C3%B3n+mixta.pdf>

C., Jiménez, J., (2009). Percepción sobre el teletrabajo en Colombia. Centro de Investigaciones sobre Dinámica Social CIDS, Universidad Externado de Colombia.

Esteban, S., & Paz, M. (2003). Investigación cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones. España: Mc. Graw-Hill

Helados Gourmet Popsy (2015). Historia Helados Gourmet Popsy [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: Programa de inducción organizacional.

Lares, A. (1998). Calidad de vida en el trabajo: Un modelo integral. Tesis doctoral, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Ordoñez, D. B. (2012). Sobre subjetividad y (tele) trabajo. Una revisión crítica. *Revista de estudios sociales*, (44), 181-196.

Orduz, C. A. M. El teletrabajo, un cambio sensible en las costumbres laborales Teletrabajo (2015) [En línea]. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-571.html>.

Recuperado: 15 de Junio de 2015

Pereira, J. (2014). El teletrabajo, como modalidad formal de trabajo, mejora la productividad laboral y calidad de vida para los trabajadores en Colombia.

Revista Internacional del Trabajo Volume 124, Issue 4, Article first published online: 28 JUN 2008 <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1564-913X.2005.tb00290.x/abstract;jsessionid=5F12650808DE80C487B5F0A4817C3440.f01t03>

Roca Pulido, J., Martínez López, F., Ríos Martín, M. Impacto del teletrabajo en la dirección y comunicación de las organizaciones del sector TIC. Cuadernos de Estudios Empresariales, Norteamérica, 16, ene. 2006. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/view/10326>

Rodríguez, M. Á., Muñoz Alba, E., & Pecino Medina, V. (2012). Realidad organizacional y teletrabajo= Organizational reality and teleworking.

Rubio González, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. Revista de Geografía Norte Grande, (45), 119-134.

Teorías de la percepción (2015) [En línea]. Disponible en: <http://percepcionperiodico.tumblr.com/post/18282522936/teor%C3%ADas-de-la-percepci%C3%B3n>

Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, vol. 4, núm. 8, 1994, pp. 47-53 [En línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Villanueva, C. F. (2003). Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI. Editorial Fundamentos, [En línea]. Disponible en:

https://books.google.com.co/books?id=7SNV8Gm5qj0C&pg=PA217&lpg=PA217&dq=potter+y+Wetherell&source=bl&ots=HQsFsqfN-x&sig=OkrLXQ_Ym89U4vKHxDVOMR4p8OI&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=repertorios&f=false

Wiesner, C. D., & Villamizar, J. J. Percepciones sobre el teletrabajo en Colombia. Recuperado de <http://www.telework2014.fidt.org/wp-content/uploads/2014/09/Percepciones-sobre-el-teletrabajo-en-Colombia2.pdf>

Apéndice

Anexo 1. Matriz de Categorización de la Entrevista.

| GUÍA DE ENTREVISTA | | |
|--------------------|---|------------------------|
| ITEM | PREGUNTA | CATEGORÍAS |
| 1 | ¿Qué beneficios usted ha percibido de la modalidad, dentro de su experiencia? | Percepción |
| 2 | ¿Qué aspectos usted ha percibido de la modalidad, dentro de su experiencia? | |
| 3 | ¿Qué percepciones tiene ahora que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo? | |
| 4 | ¿Qué aspectos han cambiado su percepción frente al trabajo? | |
| 5 | ¿Qué cambios (hábitos de vida) ha obtenido en su estilo de vida? | Calidad de vida |
| 6 | ¿De qué manera el teletrabajo ha impactado su entorno familiar? | |
| 7 | ¿De qué manera el teletrabajo ha impactado la relación con sus compañeros?(Comunicación) | |
| 8 | ¿Cuáles de las expectativas propias, usted había identificado dentro del esquema de teletrabajo y logrado confirmar dentro de su experiencia? | |
| 9 | ¿Cuáles son los pensamientos o emociones más frecuentes en días de teletrabajo? | Motivación |
| 10 | ¿De qué manera el teletrabajo ha impactado la relación con su jefe inmediato? | |
| 11 | ¿Qué oportunidades o desventajas le ha permitido tener el teletrabajo en el desarrollo de sus funciones cotidianas? | |
| 12 | ¿Qué aspectos ha percibido de las Área de Apoyo de la compañía? | |

Anexo 2: Cuadro compilatorio de entrevistas.

A continuación se relaciona la compilación de las entrevistas adelantadas al grupo piloto de 12 colaboradores, es importante mencionar que los juicios emitidos y desarrollados por ellos, fueron provenientes de su libertad de conciencia, por tanto, no existió ningún tipo de factor de coerción, que indujeran las respuestas a un determinado fin.

En esencia, la entrevista y sus consecuentes respuestas nos permitieron deslumbrar los pareceres de los participantes, lo cual se convirtió en materia prima que más adelante alimento las matrices de análisis de discurso, los criterios que acompañaron la aplicación de la técnica fueron la transparencia, claridad y la responsabilidad profesional frente al uso y manejo de la información.

PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO

| | | LABORAL | | EMPRESA | | PERSONAL | | FAMILIAR Y RELACIONES | |
|---|-------------------|---|---|---|---|---|--|---|--|
| | | POSITIVO | NEGATIVO | POSITIVO | NEGATIVO | POSITIVO | NEGATIVO | POSITIVO | NEGATIVO |
| 1 | Yolanda Sanabria. | 1 Más autonomía en el manejo de las tareas y tiempos, más productividad mejor concentración 2 Mayor manejo del tiempo, Más eficiencia. 3 Soy Más eficaz Mayor trabajo en equipo | A veces se necesitan documentos físicos | 1 Buen diseño del esquema 2 Buen desempeño de IT | 1 Trabajo más tiempo. Horario para adelantar trabajo. 2 Es demorado recibir ayuda o respuesta del área de operaciones cuando ellos están tete trabajando | 1 Ahorro de tiempo en el desplazamiento, tranquilidad en el espacio de trabajo menos ruido. 2 Descansa mejor, mejor alimentación fresca, mayor comodidad. 3 Animadas, tranquilidad emoción, pensamiento de organizar el tiempo de trabajo. | 1 Comiendo más menos actividad física 2 No alcanzar a terminar las tareas que tengo proyectadas hacer | 1 Tengo más tiempo para compartir con mi familia. Hago las tareas más temprano y con más tiempo. Esto más relajado 2 Mis compañeros son colaboradores 3 Más confianza en el trabajo que se realiza | No hay mucha comunicación con mis compañeros con los que no tengo alguna tarea en común |
| 2 | James Munar | 1. hay más concentración, la ejecución de labores es más ejecutiva, no hay factores distractores. 2. hay más tiempo libre para leer acerca de temas técnicos que pudiera aplicar a mis labores. | 1. esta el factor distractor de la televisión en tiempos libres como el almuerzo. | 1. como expectativa positiva del teletrabajo puedo reducir el desplazamiento de mi hogar al trabajo que ya no existe y soy beneficiado 2. el soporte es efectivo por parte de IT | 1. la conexión a Siigo es en ocasiones regular ya que es inestable, los reportes son demorados en generarse, al igual que la conexión de teléfono virtual | 1. el tiempo de descanso la noche anterior es mejor 2. Más concentración 3. Mejor alimentación, ejercicio físico 4. tranquilidad, alegría | 1. organizar las actividades del día (orden prioridades) | 1. compartir más tiempo con mi abuelo 2. Mayor colaboración y diligencia por parte de mi compañeros en lo que pudiera necesitar 3. Con mi jefe ha resultado positivo ya que hay mayor interacción, hay más consulta de temas puntuales. | |
| 3 | Angela Bravo | 1. que es más productivo laboralmente la capacidad de procesar información es mayor en teletrabajo 2. Desarrollar habilidades de comunicación y aprendizajes nuevos. | 1. Se desdibujan las relaciones laborales, se disminuye la oportunidad de a veces oportunidades de amistad. 2. dificultad en la consulta de documentos físicos | 1. mejora de la actividad de vida disminución estrés mayor tiempo a nivel personal 2. adecuado soporte áreas de soportes | | 1. mayor tranquilidad en la planeación del tiempo. Posibilidad de compartir espacio adicional en la casa como comer con la familia (desayuno almuerzo) 2. Mayor de descanso tiempo para estudiar tiempo para hacer deporte 3. Tranquilidad, calma organización. | 1. no ha sido fácil distribuir las actividades para garantizar hacer teletrabajo 2. El horario del almuerzo no es tan clara 3. Soledad, a veces siento silencio y falta de interacción. | 1. da un grado de tranquilidad saber que ese día se comparte más tiempo. No se soporta el trafico existen nuevos espacios de integración 2. los mensajes son muy precisos existe mucha claridad en los temas | 1. ninguno se tiene la expectativa de que tenga días concretos 2. En los días de teletrabajo la comunicación vía chat aumenta ocasionalmente la demora en la respuesta es alta los tiempos de respuesta de la posibilidad de interrogarse se ve afectada. 3. la relación es más lejana, el tipo de comunicación es impersonal. |
| 4 | Yudy Díaz | 1. mayor concentración 2. Menor carga operativa 3. Mayor rendimiento 4. Mayor nivel de detalle 5. disciplina | 1. sensación de dejar cosas inconclusas 2. Mala planeación. No tener control sobre el tiempo. Depender de alguien para desarrollar una tarea. | 1. cuento con los recursos necesarios, ahorro en desplazamientos, responsabilidad. 2. todos están comprometidos y al tanto de las solicitudes. El área de compras, despachos están muy al tanto y disponibles para cual quiere inconveniente | 1. cumplir con los días estipulados para tele trabajar | 1. manejo del tiempo, mayor interacción 2. No madrugar tanto, buena alimentación 3. Control planeación ansiedad. | 1, mejor planeación de tareas 2. Mayor sedentarismo 3. Que no me pueda comunicar con alguien. Que no termine lo que había planeado | 1. puedo enviar a mi hijo al colegio 2. Puedo compartir más tiempo con mi familia 3. Puedo llevar a mis hijos al médico. 4. hay una mayor comunicación y más ayuda 5. Mayor comunicación, tareas más puntuales. | 1 Ha sido complicado que mi familia entienda que estoy trabajando. 2 Más trabajo. |

PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO

| | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|---|---|--|---|---|---|--|
| 5 | Heman Lesmes | <p>1. Al tener más concentración se ha logrado mostrar resultados que generan valor a la organización 2. Interactuar con todas las áreas de la compañía sin muchas veces conocerlos personalmente</p> | <p>1. En ocasiones me vuelvo obsesivo por los temas, proyectos. No paro hasta no terminar. 2. Cuando alguien no maneja las herramientas informáticas genera retrasos y disminuye la producción.</p> | <p>1. Mayor productividad, menor tiempo de desplazamiento, mayor autonomía. 2. Con IT el apoyo ha sido incondicional, no he tenido ningún inconveniente.</p> | <p>1 A veces cuando no hay demasiado trabajo la actualización de archivos es muy demorada.</p> | <p>1. compartir más tiempo con mi hija 2. Dormir una hora más 3. Mejor alimentación 4 Poder dormir descansar más saber que mi concentración aumentará el día de teletrabajo estar en casa antes que anochezca</p> | <p>1. Priorizar actividades. (Se quiere sacar todo al tiempo) 2. No he tenido tiempo para que se genere</p> | <p>1. Más tiempo para mi familia para jugar y compartir con mi familia mejor alimentación 2. La comunicación ha sido muy similar que cuando estoy en la oficina. 3. Desde el comienzo con mi jefe actual (Antes de comenzar tele trabajo) nuestro medio de comunicación ha sido virtualmente. Se ha generado más autonomía y responsabilidad para el cargo.</p> | |
| 6 | Luz Ramírez | <p>1. Cuando estoy tele trabajando siento que me rinde mucho más porque me concentro mejor. 2. El hecho de estar sola hace que me rinda y me concentre mejor, ya que en la oficina hay más factores de distracción.</p> | <p>1. Que en algún momento no tenga la información necesaria porque está en la oficina.</p> | <p>1. Todas mis expectativas se cumplieron, veo que si hay un seguimiento y un constante apoyo a los tele trabajadores. 2. Al comienzo se había un temor por el soporte y el funcionamiento de las herramientas, pero realmente no he tenido ningún problema cuando he necesitado el apoyo lo he recibido sin problema y de inmediato</p> | <p>1. Tareas de última hora por parte del jefe.</p> | <p>1. A mejorado mi calidad de vida 2 Me queda más tiempo para dedicarle a mis hijos y a mí misma, también descanso más. 3 Todos los días de teletrabajo agradezco no tener que someterme a casi dos horas de transporte en la mañana y la noche. 3</p> | <p>1. Aún no he creado un hábito específico para el tiempo que me queda libre el día de teletrabajo.</p> | <p>1. En la familia a todos les ha gustado el esquema porque ven que puedo estar más tiempo con ellos y estoy más relajada. 2. La comunicación es buena realmente no se ha visto afectada para nada. 3. La comunicación con mi jefe no ha cambiado, sigue siendo buena y oportuna.</p> | |
| 7 | Jhon Daquino | <p>1. Soy más productivo en labores de análisis. Me permite ser más creativo y autocrítico 2, Tener la calma y concentración para revisar movimientos contables, análisis de cuentas, hallar oportunidades de mejora</p> | | <p>1. Las herramientas físicas son buenas pc y diadema</p> | <p>1. Hubo falta de pruebas previas en la conexión a través de gsync</p> | <p>1. Mejora de la productividad en funciones específicas de análisis de información. 2. Comer más sano; fresco, Realizar las pausas actividades con calma. 3. El día anterior, pensamientos, y emociones de un día tranquilo productividad. El día del trabajo puedo cuestionarme más sobre la eficiencia o eficacia de lo que hago.</p> | <p>1. Comer más galguerías levantarse más tarde</p> | <p>1. Puedo ayudar en la cocina a mi esposa cocinando cuando termino la jornada. 2. Sensación de solidaridad y afecto. 3 Aumento de confianza en mi trabajo.</p> | <p>1. Sube el costo de los servicios públicos. 2 sensación de que a muchos les causa malestar y dicen que uno es un doctor</p> |
| 8 | Jhon Cantor | <p>1. Mejora de productividad y concentración frente al trabajo. 2. Reducción de tiempo a las necesidades laborales y aumenta el tiempo en las actividades personales.</p> | <p>1, Aumento de responsabilidades y cargas laborales. 2. Vulnerable a no cumplir u olvidar algunos trabajos.</p> | <p>1. Ahorro de tiempo en desplazamientos 2. Me parece buena la asistencia pero hace falta seguimiento.</p> | <p>1. Aumento de responsabilidades. 2. Desconfianza en el trabajo ejecutado.</p> | <p>1. Mejora de tiempo y rendimiento aumento de productividad laboral. 2, Tranquilidad laboral paciencia 3 Dormir hasta tarde el día anterior</p> | <p>1. Amento de carga laboral</p> | <p>1. Compartir más tiempo con mis hijos y familia. 2. Mejora del tiempo. 3 Puedo estar pendiente de las urgencias que se puedan presentar. 4 Más comunicación con mis compañeros mejora de necesidades y cumplimiento. 5 Mayor comunicación y seguimiento a las necesidades de la compañía.</p> | <p>1. Malos entendidos en la ejecución de algún trabajo-retroalimentación. 2. Requerimiento de más y aumento laboral.</p> |

PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO

| | | | | | | | | | |
|----|------------------|--|--|---|---|---|---|--|---|
| 9 | Claudia Martinez | 1. Me concentro más en lo que hago. 2. Menos estrés y finalización de tareas. | 1. Que no hay comunicación oportuna. | 1. Mayor acompañamiento y tiempo con mi hija, menor desplazamiento. 2 Es oportuno y bueno las áreas a las que he necesitado. | 1. Tareas a último momento 2. Ninguna | 1. Menor desplazamiento, y mejor calidad de vida, se come fresco. 2. Se descansa más, duerme un poco más. 3. Que voy almorzar fresquito y no voy a desgastarme con el transporte. | 1. Van a empezar a pedir más cosas que de costumbre y toda para ya. | 1. Mayor acompañamiento con mi hija y mi familia. 2. Me han entendido afortunadamente. 3. Hmm sigue siendo la misma | 1 Cuando se extiende el horario de trabajo. 2. Que tengas que pedirles el favor de que hagan algo por mí en su momento "urgente" 3. Cuando no me responde algo que es importante en su momento. |
| 10 | Santiago Perez | 1. Que puedo ser más comprometido y responsable con mis actividades me siento más eficiente. 2. Planificar más el tiempo. | 1. En la video llamada puedo gastar mucho tiempo y me limita otras actividades ya planificadas | 1. Mayor productividad y responsabilidad. 2. IT me ha colaborado todas las veces que he tenido problemas con la conexión. | 1. Por las tareas y compromisos del área. Mi trabajo puede llegar a hacer ocasionalmente más largo. | 1. Más integración con mi familia. 2 Retorno de hobbies 3 Alegría | 1. Me da más apetito. | 1. Existe más interacción con mis padres y hermanos. 2. Tengo la mayor predisposición por parte de mis compañeros en todo lo que necesito. 3. Existe más confianza y dependencia de mis actividades. | |
| 11 | Laura Garavito | 1. Mayor concentración y desarrollo más rápido de las tareas 2. Concentración, bajo nivel de dispersión. | 1. No control en los medios que administro me toca depender de alguien más. | 1. Responsabilidad y compromiso. 2. Todas han sido muy cooperativos y colaboradores en todos los temas que necesito, desde IT financiera, mercadeo GH | 1, cumplir con el número de días para tele trabajar. | 1. Disminución de tiempo en los traslados 2. Dormir un poco más. 3 Voy a poder dormir más y no tengo que coger bus. | 1. Malos hábitos de alimentación. Mayor planeación de mis tareas. 2. Incertidumbre | 1. Puedo compartir más tiempo con mi mamá. 2. Continua siendo positiva la relación me han ayudado mucho en mis labores. 3. Estamos en mayor contacto. | |
| 12 | Viviana Davila | Siento la necesidad de cumplir con mi trabajo en mayor eficacia, me rinde más. 2. Estoy más concentrada en el desarrollo de mis labores. | | 1. Colaboración cuando hay problemas. 2. De parte de sistemas me colaboran cuando necesito. | | 1. He podido estar más pendiente de mi hijo, mi hogar, desplazamiento, tranquilidad. 2, A veces hago ejercicio, duermo un poquito. 3 Me siento más feliz, tranquila | 1 He tenido ansiedad 3. De pronto que haya presión. | 1. El acompañamiento a mi hijo. 2. Si hay comunicación, aunque poco pero si nos colaboramos mutuamente. 3 Ha sido más bien al siguiente normal | 1. No he tenido problemas hasta el momento 2. No, ha habido respeto mutuo (Quiero decir que hay respuestas cuando se necesita). 3. No hemos tenido problemas. |

Anexo 3: Transcripción de Grabaciones.

En el marco de la implementación del teletrabajo, la empresa decidió crear un espacio de análisis y discusión en torno a las respuestas suministradas en las entrevistas, para tal fin, se llevó a cabo un grupo de discusión de lo cual resulto dos grabaciones y sus correspondientes transcripciones, que dan cuenta de las opiniones y puntos de vista de los interlocutores.

Anexo 3.1: Grabación 1. Tiempo estimado 3 minutos.

| TEXTO DE LA TRANSCRIPCIÓN | DURACION |
|---|---------------------|
| Es que no nos dejan, es que no nos respetan, es que | 0:00 s – 0:10 s |
| Si es que mucho | 0:12 s – 0:15 s |
| A si me pasa algo, no sé si alguno de ustedes, pero, el control de tiempo en las vídeo llamadas, si he tenido vídeo llamadas de tres o cuatro horas, donde uno realmente se programa yo me cráneo muy bien mi tiempo, pero cosas como esa que uno dice no va hacer una reunión de una hora fueron dos horas y algo, hace que uno como que, es que no hay que colaborar, o por lo menos a mí me pasa y también no es lo mismo cuando tu llegas y a ti te dicen, bueno tienes que hacer esto, esto lo quiero así te muestran el archivo, a cuando tú ya lo haces compartiendo la pantalla, pues uno puede decir yo me quedo esta noche colaboro, y yo lo hice y contento, uno cree que es sencillo cuando una persona le está entendiendo, pero no, y el resto de grupo que se extiende en las explicaciones que el Facebook pues no, pues hace que sea menos el tiempo, eso es algo que me ha gustado. | 0:16 s – 0:55 s |
| Pero sería por falta de planeación, de no planear ese tipo de explicación para ese día? o | 0:57 s – 1:10 min |
| No, hay veces que lo llaman a uno, es que a veces salen temas de lavado. | 1:12 min – 1:15 min |
| Pero hay choques que de pronto si uno prevé con tiempo, pues se sienta cada cual con su jefe con su compañera con el archivo, y ya al otro día es más fácil presentarlo, a que el mismo día te digan quiero tal cosa y claramente el tema de la relación veo que no está fácil, el tener un archivo compartido a que lo tengamos los dos y podamos. | 1:16 min – 1:42 min |
| Si te ha costado | 1:43 min – 1:45 min |

| | |
|---|---------------------|
| No igual, no pues, yo pienso que cuando nuestro jefe, pues a mí me ha tocado lucir a más de uno, la vez pasada que había un tema bien sencillo y yo, Laura pero, y decía | 1:47 min – 2:01 min |
| Y lo mismo con mi jefe el el el, digamos que de pronto es una persona muy paciente, y si yo no entiendo la primera vez, va la segunda, pero entonces el tema está que, es algo de momento, es algo, o Santi, nos pidieron estos informes, necesito que me ayudes con estos archivos, entonces yo listo, yo le entendí así, cuando me doy cuenta, no me comparte la pantalla y le voy a decir que es lo que hay que hacer, el tema es ese. | 2:02 min – 2:40 min |
| Falta de comunicación | 2:41 min – 2:43 min |
| He, de sus familiares tele trabajan, quienes tienen familiares tele trabajando, les ha ido chévere, también sienten una diferencia. | 2:44 min – 2:50 min |
| Pero si se siente una diferencia, listo | 2:51 min – 2:53 min |
| Que más debilidades más muchachos, | 2:54 min – 2:58 min |
| Se me ha complicado, que mi jefe todavía no ha entendido que yo estoy es trabajando, entonces estoy | 3:01 min – 3:10 min |
| Tu familia son tus chiquitos. | 3:11 min – 3:13 min |
| Lo que pasa, yo no atento contra el trabajo desde mi casa, si no trabajo desde la casa de mis hijos | 3:14 min – 3:21 min |

Anexo 3.2: Grabación 2. Tiempo estimado 12 minutos.

| TEXTO DE LA TRANSCRIPCIÓN | DURACION |
|---|-----------------|
| Cuando él me dice, hay hoy estas desde la casa, entonces yo le digo por qué? Por qué no he llenado el correo, porque me llamas, por que | 0:00 s – 0:15 s |
| La gente se acostumbra que uno ya está trabajando y la empresa pone más atenciones, más desunidos | 0:17 s – 0:26 s |
| Pero también es súper buena onda en general | 0:27 s – 0:30 s |
| Al principio digamos que, había como la mentalidad | 0:31 s – 0:33 s |
| Ha ha, trabajar en la casa, descansar, se va a descansar, ósea | 0:34 s – 0:41 s |
| Cuando se dieron cuenta que venga más allá de la herramienta | 0:43 s – 0:47 s |
| Están más pendientes, que bueno que bueno | 0:48 s – 0:51 s |

| | |
|--|---------------------|
| Que otras cosas positivas se notaron en en los, en cada uno de las áreas que de pronto no deberíamos mencionar | 0:52 s – 0:56 s |
| Para saber si todos estamos como de acurdo | 0:56 s – 0:58 s |
| Tener mejor comunicación también con nuestros compañeros de trabajo, porque hay más trabajo de equipo, porque pues tu estas , nosotros por ejemplo con Julián trabajamos los mismos días de teletrabajo, o a veces nos ha tocado que él trabaja unos días, nos ponemos de acurdo , yo estoy hoy en la oficina, entonces colabórame tu con esto y esto, cuando yo este yo te colaboro | 0:57 s – 1:24 min |
| Trabajo en colaboración, trabajo colaborativo | 1:25 min – 1:28 min |
| Hay una pregunta de de pronto le toca para las personas que tele trabajan dos días, está el que le ayuda a tele trabajar los dos días, o realmente les está faltando organización para poder tele trabajar en los dos días, o como lo están manejando. | 1:28 min – 1:48 min |
| Yo digo que el día a día no, pues hay semanas donde yo he podido trabajar los dos días, sin problema, y hay semanas donde me ha tocado solamente trabajar un día, estar acá, digamos que dependiendo de las cosas que hayan qué hacer, entonces ok, yo tenía programado por ejemplo un sector, no lo, tampoco remplazo el otro día por, porque ya la semana y el trabajo no dan para que este otro día diferente al que ya tenía planeado. | 1:49 min – 2:12 min |
| Pero digamos que ese tipo de decisiones mañana no tele trabajas | 2:13 min – 2:15 min |
| A no | 2:15 min – 2:17 min |
| Pues pero a buena hora te digan, no voy a botar el sectorial | 2:18 min – 2:23 min |
| Pero digamos que en el caso de nosotros, es más como, por fechas, digamos como para esta semana | 2:24 min – 2:30 min |
| El problema es que nos diga no vayan | 2:30 min – 2:32 min |
| Uno mismo puede decir, oiga esta semana no puedo, o solamente teletrabajo un día o, pero me interesaba más que fuera de decisión y como negociado, no simplemente impuesto | 2:32 min – 2:43 min |
| En mi caso si es como al contrario, porque yo teletrabajo los martes y pues cuando el lunes es festivo y ya he pasado por tantos festivos, perdía mi día de teletrabajo y sentía que esa semana no me rindió, porque yo ya me a costumbre que el grupo de campin de pronto nos sale más rápido que se queden y trabajan en la casa, que llegar aquí el martes, con el correcorre con, y aparte el lunes fue | 2:44 min – 3:14 min |

| | |
|---|---------------------|
| festivo y como el lunes festivo , siento que antes me hace falta tiempo. | |
| Como evalúan el rol de la empresa? Ustedes, creo que todos tenían, teníamos esa percepción que si la empresa iba realmente a responder, iba a sostener el esquema, iba como a cumplir las promesas, se han sentido apoyados por la compañía han sentido que el esquema ha sido bien promovido por la compañía? | 3:15 min – 3:36 min |
| Si | 3:37 min – 3:38 min |
| Me parecería que hay áreas que están muy, digamos que yo tengo la oportunidad, tengo la oportunidad por el rol que tengo, de tener contacto con absolutamente todas las áreas, y hay áreas que aún no están como muy familiarizadas con el tema, por ejemplo producción, que es tan, si, su labor es más productiva tengamos que interactuar con ellos en un día de teletrabajo, uno sabe que no va hacer factible, sí, he he algo de calidad, si a veces si a veces no, entonces digamos que esas áreas como que todavía no van a interactuar mucho con el área, con, con elementos como chat o eso, | 3:39 min – 4:13 min |
| A ok, has visto algún mejoramiento? | 4:14 min – 4:16 min |
| Si, más que un tema de comunicación a nivel de teletrabajo, digamos que, a veces si se puede hacerse por extensión, pero es difícil contactarlos ,por qué pues ellos están moviendo, o el ruido de la planta, si, a veces un chat o un ejemplo usted va hacer una video llamada son cosas que "como me vas a llamar a esta hora " digamos que, me parecería que sería una oportunidad como para hacer una interacción de esas áreas que, sabemos que no van a estar en el teletrabajo, por su, por su, por su forma de laborar, pero, pues que si tienen que estar de una u otra manera, por que en algún momento, los que estamos tele trabajando, vamos a necesitar algo, o nos van a necesitar ellos | 4:17 min – 4:55 min |
| ¿Listo, algo más de fortalezas? | 4:56 min – 4:57 min |
| Si, más que un tema de comunicación a nivel de teletrabajo, digamos que, a veces si se puede hacerse por extensión, pero es difícil contactarlos ,por qué pues ellos están moviendo, o el ruido de la planta, si, a veces un chat o un ejemplo usted va hacer una video llamada son cosas que "como me vas a llamar a esta hora " digamos que, me parecería que sería una oportunidad como para hacer una interacción de esas áreas que, sabemos que no van a estar en el teletrabajo, por su, por su, por su forma de laborar, pero, pues que si tienen que estar de una u otra manera, porque en algún momento, los que estamos tele | 4:58 min – 5:42 min |

| | |
|---|---------------------|
| trabajando, vamos a necesitar algo, o nos van a necesitar ellos | |
| ¿Listo, algo más de fortalezas? | 5:42 min – 5:44 min |
| Nos llenó de | 5:44 min – 5:45 min |
| Eso, eso nos alegra mucho | 5:45 min – 5:47 min |
| Oportunidades, he Jenny, ya expuso varias de las que ustedes | 5:48 min – 5:53 min |
| No, hable de pronto de revisar con miguel el tema de sigo, así hay alguna alternativa para mejorarlo, he percepción de los compañeros frente a, de pronto Javier lo abría, tengo realizar en dos días programados de teletrabajo mis objetivos, encontrar la oportunidad que tu manifiestas, la que acaba de decir German, que me parece que es un área de mejoría, socializar con las áreas que no tele trabajan, el uso de las herramientas informativas. | 5:54 min – 6:26 min |
| Esas tres oportunidades que tengo para trabajar | 6:27 min – 6:29 min |
| Que emociones, positivas colocaron en el cuadrito, que les hacen sentir cuando saben que van a salir a tele trabajar? | 6:30 min – 6:38 min |
| Que voy a tener que madrugar tanto, y que no voy a tener que coger bus | 6:40 min – 6:55 min |
| Felicidad, tranquilidad y motivación | 6:56 min – 6:58 min |
| En mi caso particular, voy a completar algo, voy a completar algo, voy a terminar algo, voy a, o voy a idearme algo, porque tengo unos espacios para pensar, para consentirse, entonces eso pues sí. | 6:59 min – 7:24 min |
| A mí me gustaría que de pronto, si tú tienes cuatro días | 7:24 min – 7:31 min |
| Que fortalezas has evidenciados, y que de pronto se ha una oportunidad de mejora, dentro del Sena | 7:32 min – 7:56 min |
| He, pues la verdad yo me siento muy feliz trabajando desde mi casa, he yo me responsabilizo mucho, eso a las siete en punto, pum prendo el computador, me gusta estar muy atenta a lo que me corresponde hacer, es poco lo que me comunico con mi jefe o mis compañeras en realidad, pero si necesito considero que trabajo | 7:57 min – 8:22 min |
| Mucho más, mis descansos son los reglamentarios, he me siento tranquila, el niño de echo un día me encontró trabajando, y me dijo, que mama usted es que usted no se cansa, todavía hay, le dije, si hijo yo me canso pero pues estoy adelantando trabajo, estoy bastante colgadita y entonces, trabajo alquito, y dijo bueno, ese fue un proceso ese día con él, y pues procuro cuando él llegue ya haberlo apagado, o ya estar apagado | 8:23 min – 8:58 min |
| Esa me pareció bonita, que ellos ven en uno un nivel de responsabilidad | 8:59 min – 9:10 min |

| | |
|--|-----------------------|
| Una duda, una duda, que, que tan disciplinados son con el uso de las herramientas de pausas activas? | 9:10 min – 9:22 min |
| No la usan por que no la entienden por qué no les gusta | 9:23 min – 9:31 min |
| Es un tema de conciencia | 9:31 min – 9:33 min |
| Es importante | 9:34 min – 9:35 min |
| No, pero mira que además en el tema de las pausas activas yo creo que a veces uno no, no lo hace acá, digamos como que pena uno pararse hay y que el otro lo esté viendo a uno hay que pena | 9:36 min – 9:52 min |
| A mí me paso, que, que, bueno, no sé si estamos en el momento de working, no aquí no | 9:52 min – 10:04 min |
| Hay un sistema donde te hace poner la opción, en el momento en que pusieron paseas activas sale exacto | 10:05 min – 10:16 min |
| Ya va haber tiempo para eso | 10:17 min – 10:20 min |
| Además, pues no sé, siento yo que, al al estar frente al computador y no tener como una persona que te esté diciendo como lo estás haciendo bien o de verdad no lo estás haciendo bien, puedo llegarme a lastimarme a mí misma y un día se te va hacer deficiente, que hice mal un ejercicio, y después todo el día con el dolor ahí | 10:21 min – 10:53 min |
| Es bueno precisarlo con la área de salud ocupacional y eso es valido | 10:54 min – 10:58 min |
| Listo | 10:58 min – 10:59 min |
| Bueno muchachos, debilidades del esquema, que les ha parecido, debilidades del esquema, que cosas debemos mejorar, en todas las áreas, que cosas nos quieren compartir. | 11:00 min – 11:19 min |
| Que de pronto sean, pidan cosas a última hora que ya uno no pueda alcance terminar, y que son para mañana. | 11:19 min – 11:28 min |
| Te ha sucedido seguido | 11:28 min – 11:30 min |
| Con cierta frecuencia pasa | 11:31 min – 11:32 min |
| No | 11:32 min – 11:33 min |
| De uno a cinco | 11:34 min – 11:35 min |
| Por qué les dicen que tiene que ser para mañana | 11:36 min – 11:38 min |
| A las cuatro y media te están pidiendo eso | 11:39 min – 11:40 min |

| | |
|--|-----------------------|
| O son cosas que se demoran mucho y tipo tres de la tarde no lo piden para entregar mañana, porque a si las tres de la tarde independiente que se ha las cuatro, cinco, seis, de pronto siete, siete y media no se alcanza a terminar completamente | 11:40 min – 11:52 min |
| Bueno | 11:52 min – 11:53 min |
| Otra cosa es que , de pronto, en la hora del almuerzo de pronto los jefes tienden como a pensar que como uno está en la casa pues igual va estar todo el tiempo pendiente del correo, el chat, entonces no se tiene la conciencia que uno está tomando pasos, para unos minuticos del almuerzo | 11:53 min – 12:20 min |
| Vamos hacer otro focus grup con ojeras | 12:21 min – 12:23 min |
| Y le vamos a contar la generalidad de lo que encontramos y cada uno va a saber, y cada jefe va a saber en qué está fallando | 12:24 min – 12:37 min |
| No les vamos a decir que del área tal dijeron tal cosa | 12:38 min – 12:41 min |

Anexo 4: Matriz de análisis de sentido, categoría calidad de vida.

| MATRIZ DE ANALISIS DE REPERTORIOS INTERPRETATIVOS | | |
|--|--|---|
| REPERTORIO | INTERPRETACION DE LOS COLABORADORES (FRAGMENTOS) | ANALISIS DE LOS FRAGMENTOS |
| "Balance entre las obligaciones laborales y las responsabilidades personales" | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Al tener más concentración se ha logrado mostrar resultados que generan valor a la organización. Interactuar con todas las áreas de la compañía sin muchas veces conocerlos personalmente. La comunicación ha sido muy similar que cuando estoy en la oficina.(Hernán)</i> • <i>Menor tiempo de desplazamiento, mayor autonomía, dormir una hora más, mejor alimentación, poder descansar más, saber que mi concentración aumentará el día de teletrabajo estar en casa antes que anochezca.(Hernán)</i> • <i>Compartir más tiempo con mi hija, más tiempo para mi familia para jugar y compartir con mi familia.(Hernán)</i> • <i>Ha sido complicado que mi familia entienda que estoy trabajando.(Yudy)</i> • <i>Realizar las pausas actividades con calma.(Jhon)</i> | <p>Los participantes del grupo piloto centran gran atención de sus afirmaciones en el tiempo valioso que ahora pasan con sus familias y como esto ha incidido de forma positiva en su calidad de vida, creándose nuevos espacios para el compartir, lo cual era antes impensados, En contra posición, a otras familias le ha costado pensar en la idea de que su familiar trabaje desde la casa, tal vez tienen una idea tradicional de lo que es el concepto del trabajo y por último, en las intervenciones se menciona de lo beneficioso de realizar pausas activas con calma, como mecanismo de prevención para la aparición de enfermedades de origen laboral.</p> |

Anexo 5: Matriz de análisis de sentido, categoría percepción.

| MATRIZ DE ANALISIS DE REPERTORIOS INTERPRETATIVOS | | |
|--|---|---|
| REPERTORIO | INTERPRETACION DE LOS COLABORADORES (FRAGMENTOS) | ANALISIS DE LOS FRAGMENTOS |
| <p>"Relación entre el observador, el contexto y el ambiente integrando el aprendizaje y la experiencia"</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Como expectativa positiva del teletrabajo puedo reducir el desplazamiento de mi hogar al trabajo que ya no existe y soy beneficiado.(James)</i> • <i>Mejora de la actividad de vida disminución estrés mayor tiempo a nivel personal.(Angela)</i> • <i>Menos estrés y finalización de tareas. (Claudia)</i> • <i>A veces hago ejercicio, duermo un poquito.(Viviana)</i> • <i>Retorno de hobbies.(Santiago)</i> • <i>Me siento animada, tranquila, emocionada y pienso que organizare mejor mi tiempo. (Yolanda)</i> • <i>Tener la calma y concentración para revisar movimientos contables, análisis de cuentas, hallar oportunidades de mejora.(Jhon)</i> • <i>Es más productivo laboralmente la capacidad de procesar información es mayor en teletrabajo, desarrolla habilidades de comunicación y aprendizajes nuevos.(Angela)</i> | <p>En esta categoría, podemos mencionar que las afirmaciones y percepción de los participantes, giran en torno a dos grandes aspectos, por un lado lo emocional, donde el hecho de no tener que tomar transporte y realizar grandes desplazamientos para llegar a su lugar de trabajo, no los expone a factores detonantes de estrés o a desarrollar trastornos y tensión emocional, por otra parte lo físico, donde encontramos que pueden dormir el tiempo suficiente, iniciar labores de forma bien dispuesta, alimentarse bien, retomar hobbies y hacer uso eficiente de su tiempo.</p> |

Anexo 6: Matriz de análisis de sentido, categoría motivación.

| MATRIZ DE ANALISIS DE REPERTORIOS INTERPRETATIVOS | | |
|---|--|---|
| REPERTORIO | INTERPRETACION DE LOS COLABORADORES (FRAGMENTOS) | ANALISIS DE LOS FRAGMENTOS |
| <p>"Satisfacción de las necesidades desde el entorno las condiciones y el ambiente de trabajo"</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Que puedo ser más comprometido y responsable con mis actividades me siento más eficiente.(Santiago)</i> • <i>Más autonomía en el manejo de las tareas y tiempos, más productividad mejor concentración.(Yolanda)</i> • <i>Soy más productivo en labores de análisis. Me permite ser más creativo y autocritico.(Jhon)</i> • <i>Tareas de última hora por parte del jefe.(Luz)</i> • <i>Se desdibujan las relaciones laborales, se disminuye la oportunidad de a veces oportunidades de amistad.(Angela)</i> • <i>Siento la necesidad de cumplir con mi trabajo en mayor eficacia, me rinde más. Estoy más concentrada en el desarrollo de mis labores.(Viviana)</i> • <i>En los días de teletrabajo la comunicación vía chat aumenta ocasionalmente, la demora en la respuesta es alta. La relación es más lejana, el tipo de comunicación es impersonal.(Angela)</i> | <p>En la categoría de la motivación, podemos observar que en los participantes existe una dinámica de factores motivadores, que son internos, como la idea de ser más productivos frente a sus responsabilidades, desarrollar autonomía en relación al uso eficiente de su tiempo, y hacer uso de su capacidad creativa y autocritica, en referencia a los factores externos encontramos que no poder crear o reforzar relaciones de amistad está presente y el tener que realizar labores de último momento asignadas por los jefes los desmotiva.</p> |