

Buenas Prácticas de Teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en salud en Barranquilla

ESTUDIANTES:

Andrea Carolina Lechuga Montilla

CC 1140885346

Jacinta Paola Manga De Aguas

CC 1143454211

Javier Espitia Echeverría

CC 1107069483

Janner Hernández Garrido

CC 1065613951

Tutor(es) Profesor:

RONALD ANTONIO PRIETO PULIDO

DAVID JAVIER PACHECO GARCIA

Director del Programa: JORGE RAFAEL RODRIGUEZ LOPEZ

RESUMEN

En la actualidad las organizaciones han adoptado el teletrabajo como una forma flexible de organización del trabajo, está consiste en el desempeño de las actividades profesionales sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Esta modalidad de trabajo cobra fuerza a partir de la declaración de la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020, producto de la pandemia del covid-19. Esta modalidad de trabajo engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. En consonancia a lo planteado se presenta el siguiente trabajo de investigación el cual tiene por objetivo, proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla.

El Enfoque de la investigación es el cuantitativo y se ubica dentro paradigma positivista. El tipo de investigación fue definido como aplicada, y descriptiva de campo, su diseño fue de tipo no experimental, descriptivo trasversal. La población seleccionada son los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para

efectos de la recolección de la

información se tomarán a 20 colaboradores en teletrabajo del área de auditoría en servicios de salud de una IPS, por ser una población finita y accesible no fue necesario determinar una muestra. Se diseñó un instrumento tipo cuestionario, cuya escala fue de múltiples alternativas, en su primera parte y tipo escala Likert en su segunda parte, con el propósito de conocer como son las actividades de teletrabajo, en la población seleccionada.

Los resultados obtenidos arrojaron que los factores socioeconómicos son determinantes para propiciar las condiciones para implementar acciones de teletrabajo en la institución en cuestión, conocer aspectos como la edad, género, estado civil, perfil laboral, estrato socioeconómico, entre otros permiten establecer estrategias para hacer frente a las necesidades del entorno. También se evidenció que la IPS propicia los factores motivacionales como el horario laboral, la remuneración, el perfil laboral, la satisfacción y el bienestar laboral, no obstante es preciso prestar mayor atención en el aspecto salarial y los horarios correspondientes a las jornadas laborales. En cuanto a los factores higiénicos, se evidenció que no basta con contar con buenos espacios físicos, aclimatados y con buena iluminación para el desarrollo del teletrabajo, o trabajo en casa, sino que se hace indispensable, suministrar todo el equipamiento necesario que permita facilitar las actividades del trabajo remoto o teletrabajo. Se recomienda una serie de acciones estratégicas enfocadas en los puntos más vulnerables de la investigación para garantizar los resultados esperados cuando no se trabaja en la organización.

Antecedentes:

A continuación, se mencionan algunas investigaciones que han estudiado el comportamiento de del teletrabajo, y que a la vez se constituyen como antecedentes

relevantes para el desarrollo de la presente investigación, puesto que aportan hallazgos significativos referidos a la variable de estudio. Para ello, se lleva a cabo una exploración de la estructura conceptual que sustentará el contenido de esta investigación; exponiendo conceptos inherentes de los teletrabajadores del área de Auditoría en Servicios de Salud de la Institución Prestadora De Salud, en Barranquilla.

En lo que respecta a la variable de teletrabajo, fue consultada bajo un estudio que fue el realizado por Buitrago (2020), titulado Calidad y productividad en el trabajo en modalidad de teletrabajo en una empresa de consultoría auditoras. La fundamentación teórica estuvo conformada para la variable de teletrabajo según Osio, Delgado (2010), Mercader (2013) y Muñoz y Chávez (2011), para teletrabajo por los autores Barrios (2018) y Rubinni (2012). Dicha investigación se realizó en una institución prestadora de salud en la ciudad de Barranquilla. De este modo, el propósito de estudio fue crear beneficios en la calidad de vida de los teletrabajadores del área de Auditoría en Servicios de Salud en una institución prestadora de salud, en Barranquilla, para que estos puedan gestionar efectivamente el equilibrio entre los aspectos laborales y personales, además de mitigar los riesgos de enfermedades laborales como el estrés que está presente en cualquier método de trabajo del que se disponga. La tipología de estudio descriptiva, teniendo en cuenta lo expresado por Kerlinger (2009), la investigación es no experimental con diseño transversal, misma que se

caracteriza por la forma de recolectar los datos ya que lo hace en un solo espacio de tiempo y momento cuyo propósito es la descripción y análisis de variables con el fin de mostrar cómo pueden llegar a incidir en un determinado momento.

La población de estudio quedó conformada por Diez (10) trabajadores del área de auditoría de una institución prestadora de salud en Barranquilla. La técnica de recolección de datos fue mediante encuesta, a través de un cuestionario; el de la variable de teletrabajo, contenido de 13 afirmaciones y datos específicos de característica sociodemográficas de (Hernández, L (2019); Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia.

Para el análisis de los datos se recurrió al cálculo de Excel, Como aporte se puede decir que el presente estudio se utilizó para apoyo en las bases teóricas, por lo tanto, ayuda en las definiciones de la variable de estudio, dimensiones e indicadores, así como también en la elaboración del instrumento de recolección de datos.

El concepto de teletrabajo hace referencia al trabajo a distancia, en el cual los empleados o trabajadores independientes laboran desde un lugar separado físicamente de las oficinas; esto se lleva a cabo a través de la telemática, que es la combinación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para desempeñar labores desde cualquier lugar y en cualquier momento (Mitter, 2000; Cárcamo y Villegas, 2009). Al respecto, Haddon y Lewis (1994) plantean que el teletrabajo empezó a ganar mayor acogida en la década de 1970, a causa de la crisis energética. Esta modalidad laboral se llegó a considerar como una alternativa sustituta a los desplazamientos físicos, interfiriendo en el diseño urbano y las formas de vida de la población trabajadora. Estas razones llevaron a que en 1998 se diera un fuerte impulso al escenario casa-oficina, permitiendo a los empleados trasladar sus labores y funciones de lo industrial a lo local (Brosveet, 1997).

El uso de las TIC en el modelo de teletrabajo se ha empleado como un indicador que muestra la formación entre la población respecto a la capacidad que tienen los empleados de adaptarse a nuevos cambios (Tregaskis, 2000; Meroño-Cerdán, 2016); así como aspectos y comportamientos de la comunicación familiar y organizacional (Lévy-Leboyer, 2003). Es así como esta modalidad laboral se convierte en una oportunidad para las empresas, ya que reduce costos de infraestructura y los empleados disminuyen sus gastos diarios y sus tiempos de desplazamiento (Julsrud, 2010). El modelo de teletrabajo es visto como estrategia de generación de empleo y autoempleo, aspecto que motiva a los países a promoverlo y a regularlo. Sin embargo, no se aplica para todos los cargos en los que se hace necesaria la presencia física del trabajador en los procesos productivos.

No obstante, se evidencia mayor aplicación del teletrabajo en profesionales como arquitectos, abogados, ejecutivos y el personal de ventas (Daniels, Lamond y Standen, 2001; Rodríguez, 2015) o empleados a los que sus funciones les permitan asistir por días al lugar físico de trabajo o laborar desde una oficina virtual que incluye computadores, módem y celulares (Mitter, 2000). En América Latina, desde finales del siglo pasado, se ha experimentado una importante aceptación para la implementación del teletrabajo, debido a los avances en la tecnología de las comunicaciones y la información, el incremento de la productividad en las empresas, a la satisfacción de los empleados y a la disminución de los gastos relacionados con el transporte, vestuario, seguros del automóvil, combustibles, mantenimiento, estacionamiento, limpieza y alimentación, entre otros.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el Ministerio del Trabajo, a partir de la Ley 1221 de 2008, mediante el Decreto 884 de 2012, sentó las bases para que las entidades públicas y privadas implementaran el teletrabajo. Dicha Ley tiene por objeto promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo, mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, con la seguridad jurídica que se resume en cinco aspectos que las empresas deben abordar: 1. Voluntariedad del teletrabajo, 2. Acuerdo de teletrabajo, 3. Modificación del reglamento interno de trabajo, 4. Reporte ante la administradora de riesgos laborales, y 5. Reversibilidad del teletrabajo.

Al respecto, el Artículo 2 de la Ley 1221/2008 define el teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y las TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. Define también al teletrabajador como una persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios (Ministerio del Trabajo, 2008). En Colombia, la Ley 1221 de 2008, considera tres formas de teletrabajadores: autónomos, móviles y suplementarios. - Autónomos: labora en el domicilio o en un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional (oficina, local comercial). Trabajan siempre fuera de la empresa y acuden en algunas ocasiones a la oficina. - Móviles: no tienen un lugar de trabajo establecido. Las TIC y los dispositivos móviles son las herramientas primordiales para desarrollar

sus actividades - Suplementarios: laboran dos o tres días a la semana en la casa y el resto de tiempo en una oficina. Según la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría de la Corporación Colombia Digital del Ministerio de las TIC, sobre una muestra efectiva de 1.740 empresas colombianas, al mes de agosto de 2016 el número de teletrabajadores se triplicó durante los últimos cuatro años, al pasar de 31.553 a 95.439. Bogotá cuenta con un número aproximado de 55.000 teletrabajadores, seguido de Medellín con 25.000 y Cali con 5.700. Al respecto, el teletrabajo se constituye en una oportunidad para que la población rural pueda beneficiarse en el marco del posconflicto (MinTIC, 2016).

Sobre el impacto, revela la encuesta que el 47% de las empresas consideran que el teletrabajo disminuye los costos operacionales representados en costos fijos, recursos, planta física y puestos de trabajo; el 47% aumento de la productividad; el 37% aumento en la eficiencia de los procesos; y el 41% que aporta a la sostenibilidad ambiental. En el caso de los empleados, el 49% perciben los beneficios del teletrabajo debido al ahorro de tiempo en los desplazamientos y la movilidad; el 40% destaca su autonomía e independencia para desempeñar su labor; y el 33% considera una mejora en calidad de vida (MinTIC, 2016).

Objetivos:

Objetivo general:

Proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla.

Objetivos Específicos:

- Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en una IPS en Barranquilla.
- Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla.
- Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud para una IPS en Barranquilla.

Materiales y Métodos:

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades para realizar	Entregables de cada actividad	Recursos
Proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de la IPS.	Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores de área de auditoría en servicios de salud en un IPS en Barranquilla.	Recopilar información a través de un cuestionario para conocer los datos socioeconómicos de los trabajadores y de esta forma entender su desempeño hacia las actividades de teletrabajo	Resultados de la aplicación del instrumento tipo cuestionario	Word y Excel
	Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla.	Recopilar información a través de un cuestionario para conocer las condiciones motivacionales e higiénicas bajo las cuales desarrollan los trabajadores del área de auditoría en salud de la IPS, las actividades desde sus espacios familiares.	Análisis de la encuesta, con tablas y gráficas por cada pregunta	Word y Excel
	Diseñar un esquema de acciones para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud para una IPS en Barranquilla.	Una vez recogida la información por parte de los trabajadores se procederá a elaborar el esquema de acciones estratégicas que permitan mejorar los puntos débiles observados luego de conocer las apreciaciones de los colaboradores de la IPS	Análisis estratégico de las necesidades más importantes de la institución y reforzarlas con la implementación de buenas prácticas de teletrabajo	Word y Excel

Resultados:

En este Capítulo se presenta el Análisis y Discusión de los Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los teletrabajadores de la oficina de Garantía De La Calidad, para efectos de la recolección de la información se tomarán a 20 colaboradores en teletrabajo en el área de auditoría en servicios de salud de la IPS, con el propósito de proponer buenas prácticas de teletrabajo; a su vez expone el estudio de cada uno de los ítems con respecto a su dimensión e indicadores. Es importante destacar que para el momento de calificar la situación descrita en el cuestionario los trabajadores de la IPS dispusieron de respuestas múltiples, donde los encuestados respondían en función del requerimiento solicitado, para conocer los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo, por su parte la segunda parte del instrumento constaba de 5 alternativas de respuesta, permitiendo conocer las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo. Todo ello permitió construir los gráficos que en indican el comportamiento de las prácticas de teletrabajo en los colaboradores del área de auditoría en una institución prestadora de salud en Barranquilla.

A continuación el análisis y discusión de resultados por objetivos:

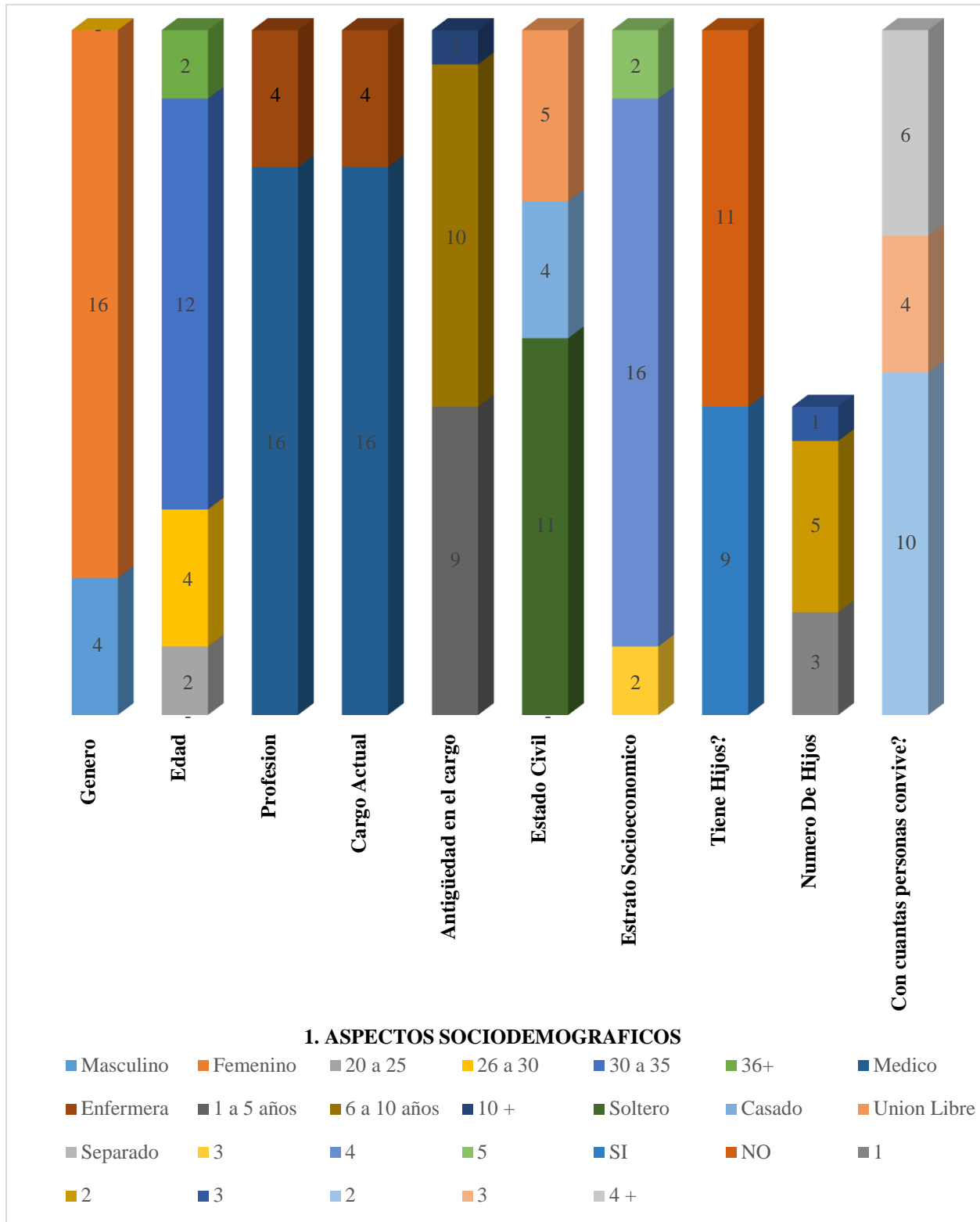
Objetivo 1: Identificar los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en una IPS en Barranquilla.

Variable: Teletrabajo

Dimensión: Factores Socioeconómicos

Indicadores: Edad, Sexo, Estado civil, Estrato socioeconómico, Nivel educativo, Tiempo de experiencia laboral, Nivel de satisfacción laboral, Tiene hijos, Número de hijos y personas con las que vive

Gráfico 1. Factores Socioeconómicos
Fuente: Elaboración propia (2021)



A partir de los resultados obtenidos para el indicador **Genero**, se puede observar en el gráfico, que de las 20 personas encuestadas, 16 son de sexo femenino y 4 del sexo masculino, lo que pudiera repercutir desfavorablemente en las prácticas de teletrabajo, considerando la condición de madres y esposas, sin olvidar que son profesionales; esto permite entender lo planteado por Lamas (1987), cuando expresa que el enfoque o perspectiva de género considera las diferentes oportunidades que tienen hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos roles que socialmente se les asignan.

Por su parte al indagar sobre la **edad** de los trabajadores de la IPS, se pudo constatar que 2 personas manifestaron tener entre 20 y 25 años, lo que pudiera ser favorable para las prácticas de teletrabajo, 4 personas tienen entre 26 y 30 años, 12 dijeron tener entre 30 y 35 años y 2 personas manifestaron tener más de 36 años. En este sentido la edad de un trabajador profesional de la salud determina de cierta manera la capacidad para asumir cambios en los diferentes procesos ejecutados. El análisis de este indicador permite conocer que la IPS cuenta con personas jóvenes, con mayor disposición al teletrabajo. Esto guarda correspondencia con lo expresado por Fernández-Ballesteros (1997), cuando manifiestan que las personas de más edad, con respecto de las más jóvenes presentan una puntuación significativamente más baja en la satisfacción con la vida, así como consideran que, a medida que se van teniendo más años, se vive peor y el rendimiento laboral disminuye.

Al preguntar sobre la **profesión** y el **cargo actual** de los trabajadores, se pudo evidenciar que 16 son médicos y desempeñan en mismo cargo y 4 son enfermeras y también desempeñan dicho cargo, estos profesionales por su compromiso con la salud hacen el esfuerzo por darle cumplimiento a sus actividades, adaptándose a las prácticas de teletrabajo. En el análisis de estos indicadores, se puede evidenciar que los trabajadores desempeñan funciones para lo cual fueron formados, todo esto concuerda con lo planteado por Windsor, Douglas & Harvey (2012) quienes afirman que en la actualidad existe una tendencia a identificar como elementos de competencias a las capacidades, habilidades o destrezas con que cuentan los sujetos para el desarrollo de sus actividades, garantizando los resultados deseados.

En cuanto a la **antigüedad en el cargo**, 9 personas manifestaron que tienen entre 1 y 5 años, 10 de trabajadores indicaron que tienen entre 6 y 10 años de antigüedad en el cargo y solo 1 respondió que tiene, más de 10 años; lo que quiere decir que existe cierta estabilidad entre los miembros de la IPS, traduciéndose en ambientes propensos a asumir cambios importantes para la institución. En cuanto a la antigüedad, Ortiz, Vicedo y González (2015), expresan que este está asociado con la calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, responsabilidad, excelencia y acciones para lograr satisfacción en la prestación de servicios.

En cuanto al **estado civil** de los trabajadores, 11 manifestaron estar solteros, mientras que 9 indicaron estar casados (4) y en unión libre (5), este factor en cierta forma repercute sobre la productividad del teletrabajo. En cuanto al análisis de este indicador, se encuentra relación con lo planteado por Myers (2005) quien afirma que las relaciones interpersonales producen un incremento consistente en los niveles de felicidad de las personas. Esto debido a la importancia afectiva y de apoyo social que tienen las relaciones cercanas. En este orden de ideas se podría afirmar que las personas que tienen una relación marital son más felices y por ende desempeñan de una mejor forma sus actividades en lo personal, social y laboral.

Al indagar sobre el **estrato socioeconómico**, se pudo evidenciar que 4 se encuentran ubicados en los estratos 3 y 5 de forma equitativa, mientras que 16 dijeron ubicarse en estrato 4, lo que facilita las prácticas de teletrabajo, ya que cuentan con los recursos tecnológicos y técnicos para la práctica del teletrabajo. En correspondencia a lo que plantea el DANE (1994), el nivel socioeconómico (también estatus socioeconómico) es una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo, que les permiten hacer frente a los requerimientos técnicos y tecnológicos del entorno en materia laboral.

A las preguntas **si tienen hijos**, y **cuantos**, 9 de estos manifestaron tener hijos, 3 de ellos manifestaron tener 1 hijo, 5 dijeron que tienen 2 hijos y 1 de ellos comunicó tener 3 hijos, por su parte 11 trabajadores informaron no tener hijos. Por último, al indagar el **número de personas con las que vive**, 10 manifestaron vivir con dos personas más de su núcleo familiar, 4 trabajadores dijeron vivir con 3 personas más y 6 informaron que viven con más de 4 personas en su núcleo familiar, este número podría dificultar las actividades de teletrabajo. En cuanto al análisis de estos dos indicadores, se asocian al estado civil de los trabajadores y el estrato socioeconómico, ya que los trabajadores que tienen una relación marital son más felices y por ende desempeñan de una mejor forma sus actividades en lo personal, social y laboral, generando la prolongación de su descendencia, Myers (2005). Por su parte al disponer de recursos socioeconómicos suficientes les permiten cumplir con sus compromisos laborales y familiares, DANE (1994).

En el caso particular del presente objetivo, donde se busca Identificar los factores **socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en una IPS en Barranquilla**. Se puede inferir que los indicadores analizados, son determinantes para propiciar las condiciones para implementar acciones de teletrabajo en dicha institución, tal como lo expresa González, (2016), cuando manifiesta que los factores socioeconómicos son una medida total económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación y empleo, ayudando a las empresas a poder situarse correctamente en el entorno y conocer a qué tipo de usuarios objetivo se enfrenta y si realmente cuadra con los objetivos que tiene definido.

Objetivo 2: Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla.

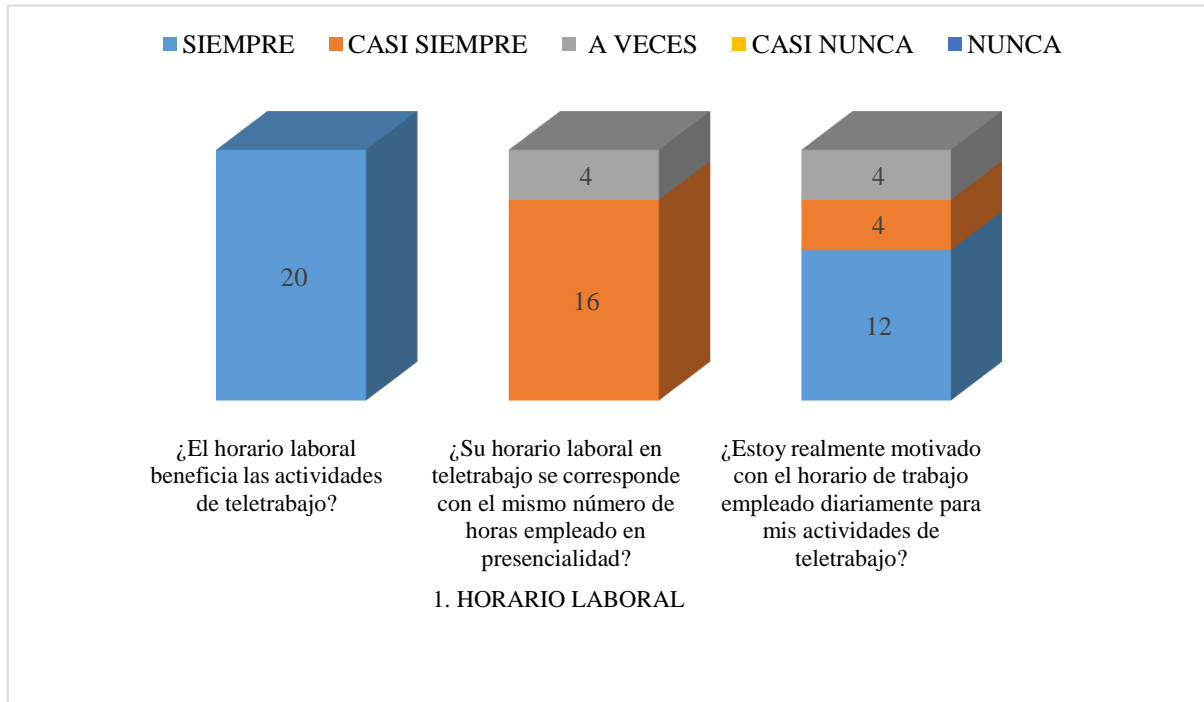
Variable: Teletrabajo

Dimensión: Condiciones laborales

Subdimensión: Factores Motivacionales

Indicador: Horario laboral

Gráfico 2. Horario Laboral



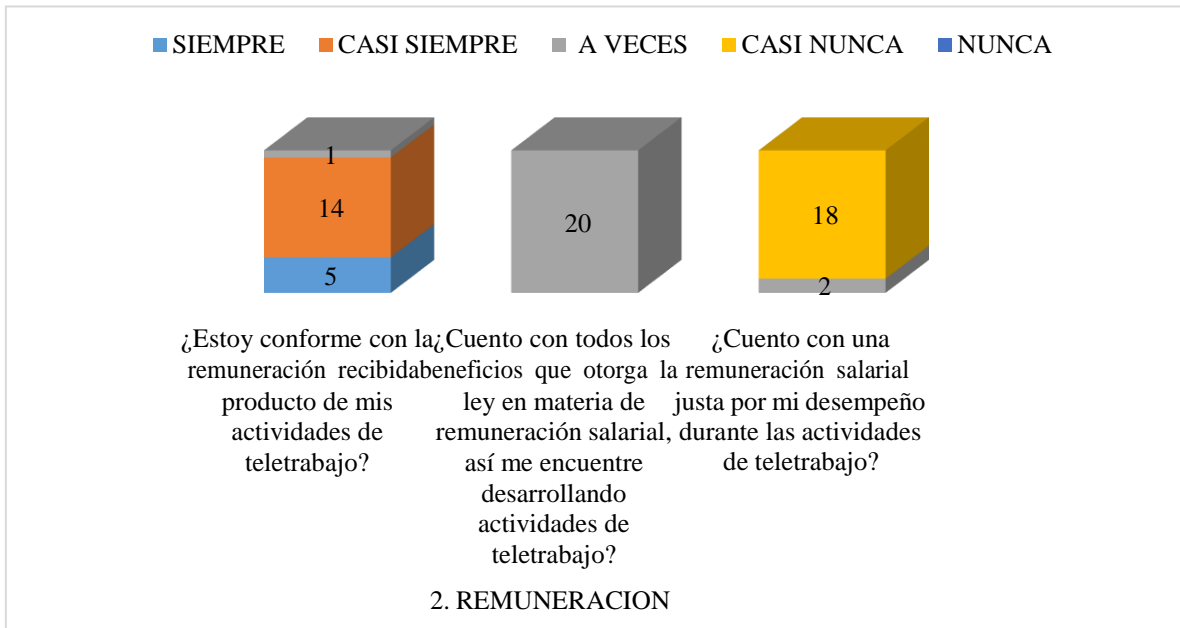
Fuente: Elaboración propia (2021)

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos y construido el gráfico asociado al indicador **horario laboral**, el cual está dentro de la dimensión **factores motivacionales**, se pudo evidenciar que cuando se les preguntó a los colaboradores encuestados si el horario laboral beneficia las actividades de teletrabajo, todos respondieron que efectivamente el horario siempre los beneficia las actividades de teletrabajo, asimismo al preguntar si su horario laboral en teletrabajo se corresponde con el mismo número de horas empleado en presencialidad, 16 de los encuestados respondieron que siempre se corresponde, mientras que 4 trabajadores indicaron que a veces, por su parte al indagar si realmente están motivado con el horario de trabajo empleado diariamente para mis actividades de teletrabajo; aquí 12 manifestaron estar siempre motivados, mientras que 4 dijeron casi siempre y 4 respondieron que a veces.

Es importante resaltar que en cuanto al indicador horario laboral, se cumple en gran medida, no obstante, hay que poner atención con las personas que manifestaron que algunas veces el horario se corresponde al mismo de la presencialidad, así como también a aquellos que manifiestan que algunas veces se encuentran motivados con el horario laboral. Todo este análisis se corresponde con lo expresado por Antúñez (2012) cuando plantea que la jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses por lo tanto es una de las disposiciones fundamentales debido a que de este término se determinará el salario que se fija en el contrato, por lo que debe ser justo y equitativo, tanto en presencialidad o bajo condiciones de teletrabajo.

Indicador: Remuneración

Gráfico 3. Remuneración

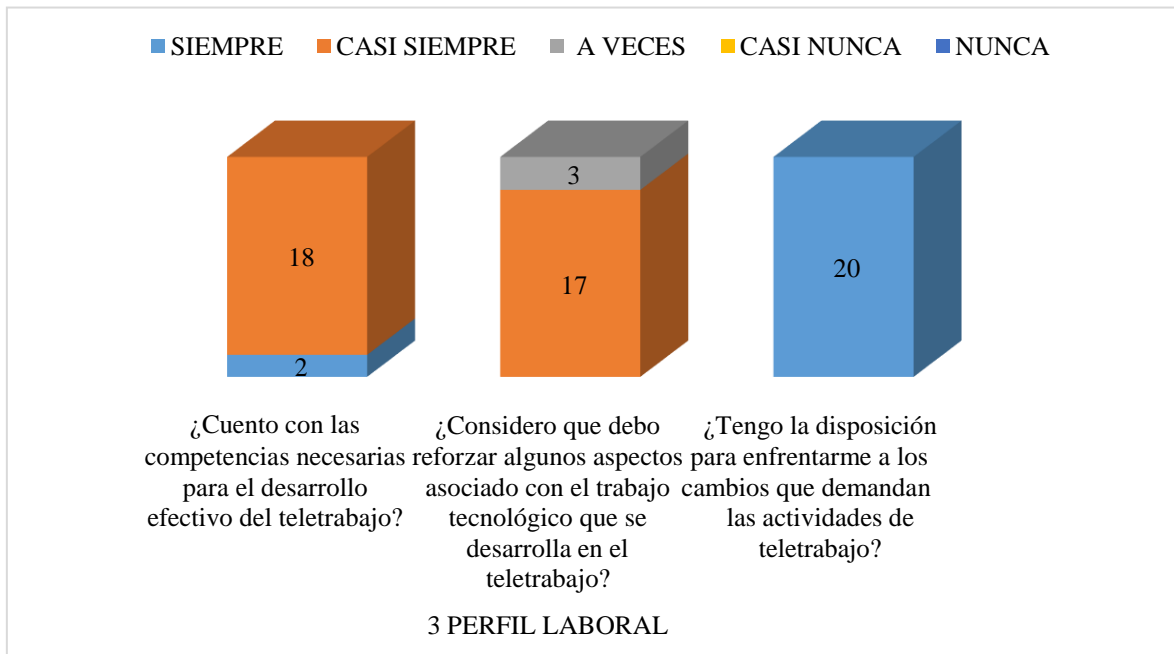


Fuente: Elaboración propia (2021)

Al analizar el indicador **remuneración**, el gráfico nos indica que 5 de los encuestados manifestaron estar siempre conformes con la remuneración recibida producto del teletrabajo, mientras que 14 trabajadores expresaron que casi siempre y 1 manifestó de algunas veces; por su parte, cuando se les preguntó si cuentan con todos los beneficios que otorga la ley en materia de remuneración salarial, así se encuentre desarrollando actividades de teletrabajo, todos respondieron que a veces, esto quizás por desconocimiento de la normatividad en esta materia; del mismo modo se preguntó si cuentan con una remuneración salarial justa por su desempeño durante las actividades de teletrabajo, aquí 2 trabajadores dijeron que a veces y 18 manifestaron que casi nunca. Esto permite inferir que tanto la institución de salud y sus colaboradores desconocen la normatividad que rige esta materia. Estos resultados se contraponen a lo expresado por Urquijo (1997), cuando indica que la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, en jornadas preestablecidas y bajo la normatividad vigente por parte del Ministerio del trabajo.

Indicador: Perfil laboral

Gráfico 4. Perfil laboral

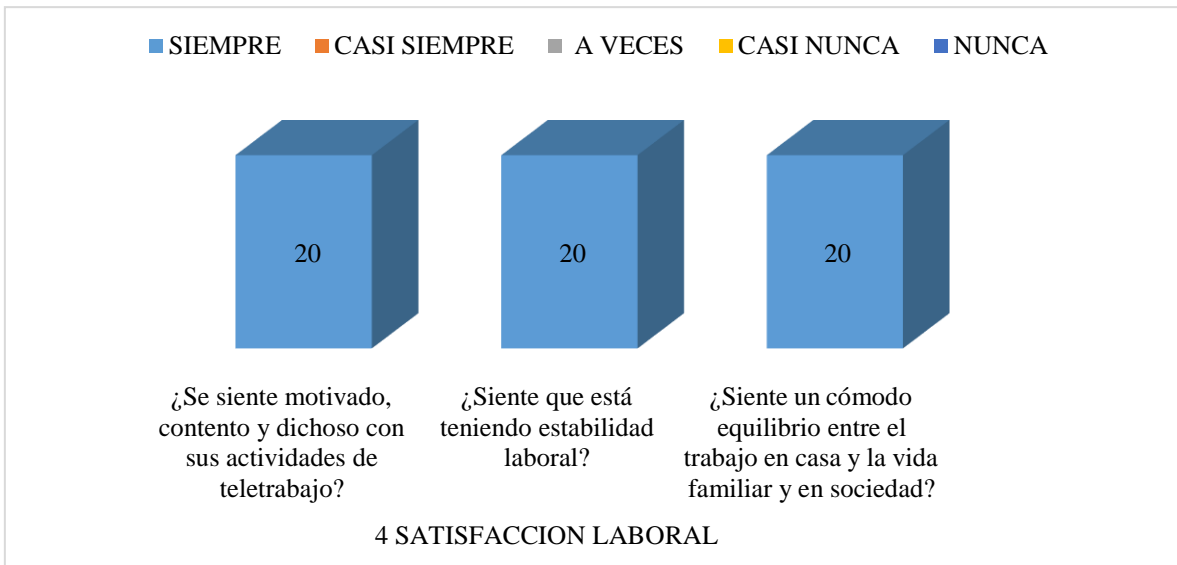


Fuente: Elaboración propia (2021)

En cuanto al indicador **perfil laboral**, mostrado en el gráfico 4, indica que al indagar sobre si cuentan con las competencias necesarias para el desarrollo efectivo del teletrabajo, 2 trabajadores respondieron que siempre mientras que los 18 restantes indicaron que casi siempre, por su parte cuando se preguntó si cundieran que deben reforzar algunos aspectos asociados con el trabajo tecnológico que se desarrolla en el teletrabajo 17 de los encuestados expresaron que casi siempre y 3 trabajadores respondieron que a veces; del mismo modo al consultar si tienen la disposición para enfrentarme a los cambios que demandan las actividades de teletrabajo, todos manifestaron estar dispuestos siempre. Los resultados obtenidos permiten afirmar que en la IPS todos los trabajos del área de auditorías cuentan con el perfil idóneo y la disposición para reforzar sus habilidades para desempeñarse con éxito en actividades de teletrabajo o trabajo desde casa. Estos resultados se corresponden con lo expresado por Arnaz (1996), cuando plantea que el perfil profesional es una descripción de las características, habilidades y competencias que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales.

Indicador: Satisfacción laboral

Gráfico 5. Satisfacción laboral

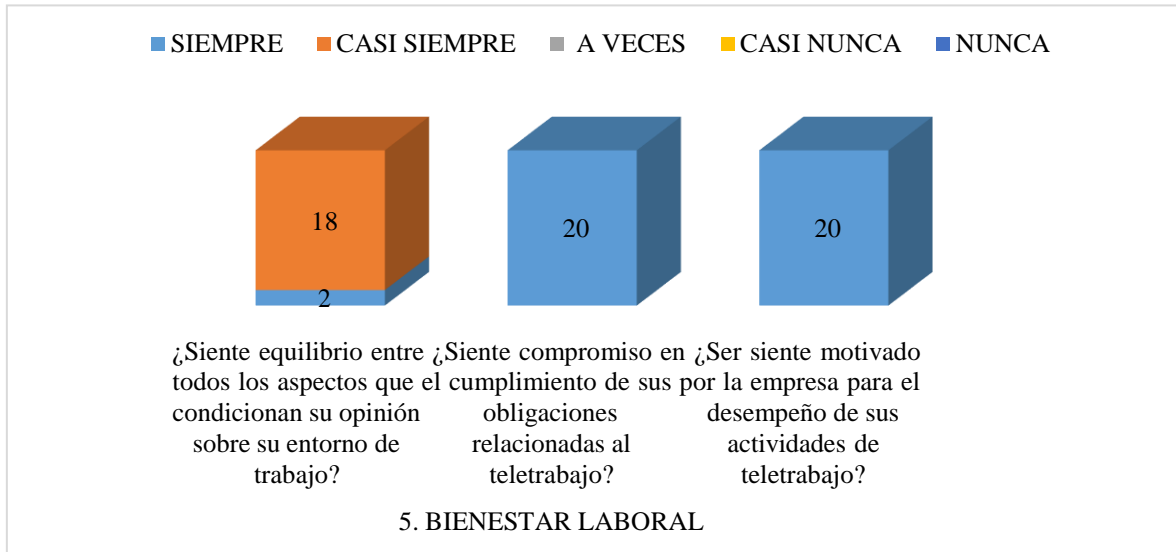


Fuente: Elaboración propia (2021)

A analizar el indicador **satisfacción laboral**, tal como se visualiza en la gráfica 5, todos los encuestados manifestaron que siempre se encuentran motivados, contentos dichosos, estables y con equilibrio entre el trabajo en casa y la vida familiar, lo que indica que la satisfacción laboral es alta y plena entre los trabajadores del área de auditoria en salud de la IPS. Todos estos resultados se corresponden a lo planteado por Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) cuando definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.

Indicador: Bienestar laboral

Gráfico 6. Bienestar laboral



Fuente: Elaboración propia (2021)

Para el indicador bienestar laboral, el gráfico 6 muestra el comportamiento de los encuestados y se observa que al preguntar si sienten equilibrio entre todos los aspectos que condicionan su opinión sobre su entorno de trabajo, 2 trabajadores manifestaron que siempre, mientras que 18 dijo que casi siempre, asimismo, todos contestaron que sienten compromiso en el cumplimiento de sus obligaciones y se encuentran motivados por la empresa para el desempeño de sus actividades de teletrabajo. Todo esto resulta favorable para la IPS. En este orden de ideas tanto Victoria (2004) como Robbins (1994) expresan que el bienestar es un concepto evaluativo y trata de responder qué siente el empleado, por ejemplo, frente al manejo del conflicto o las prácticas de supervisión, todo ello en constante búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias.

Todo lo anterior permite afirmar que la IPS en cuestión, considera los factores motivacionales como parte importante en el logro de los objetivos de esta, no obstante, debe cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, considerando la dinámica normativa del teletrabajo; del mismo modo revisar la propuesta salarial al personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema. En cuanto el perfil laboral se pudo evidenciar que todos los trabajadores de la IPS cuentan con las habilidades y competencias para asumir el cargo al cual fueron contratados, también manifestaron estar dispuestos a reforzar sus conocimientos en áreas claves para poder hacer frente a los cambios permanentes del entorno. Se evidencio además que los trabajadores sienten satisfacción por las actividades que realizan en sus puestos de trabajo y con la IPS, todo ello, les permite contar con bienestar laboral dentro de la institución.

Todo lo expresado anteriormente, guarda correspondencia con los planteamientos de Robbins (1999) al afirmar que los factores motivacionales son los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad; estas dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, que le permite generar resultados favorables para la organización y para su satisfacción personal.

Objetivo 2: Describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla.

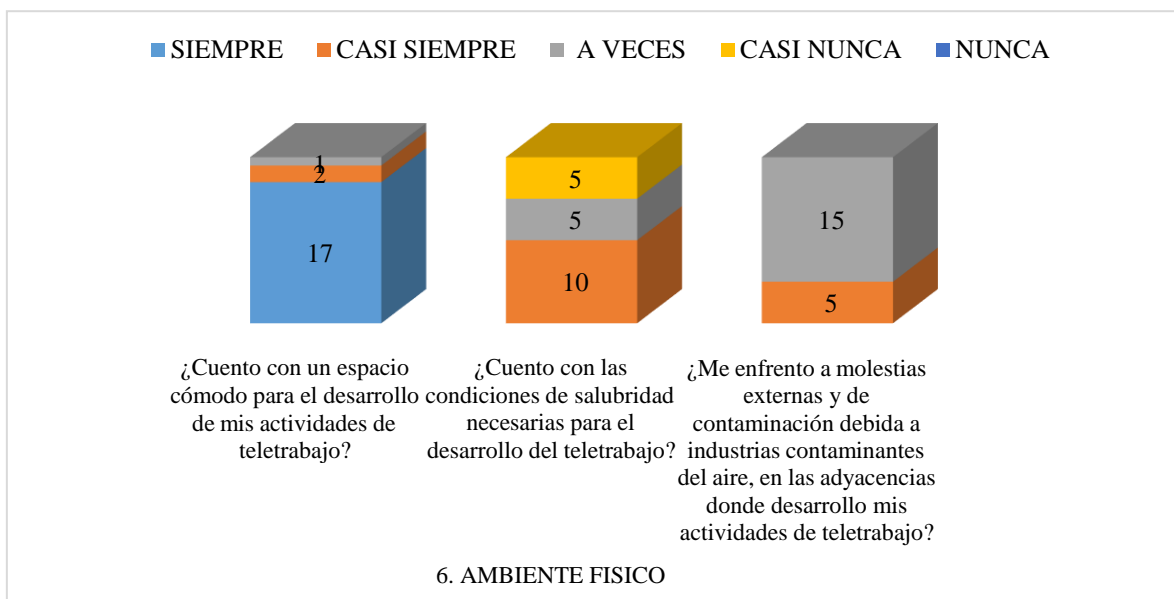
Variable: Teletrabajo

Dimensión: Condiciones laborales

Subdimensión: Factores Higiénicos

Indicador: Ambiente físico

Gráfico 7. Ambiente físico



Fuente: Elaboración propia (2021)

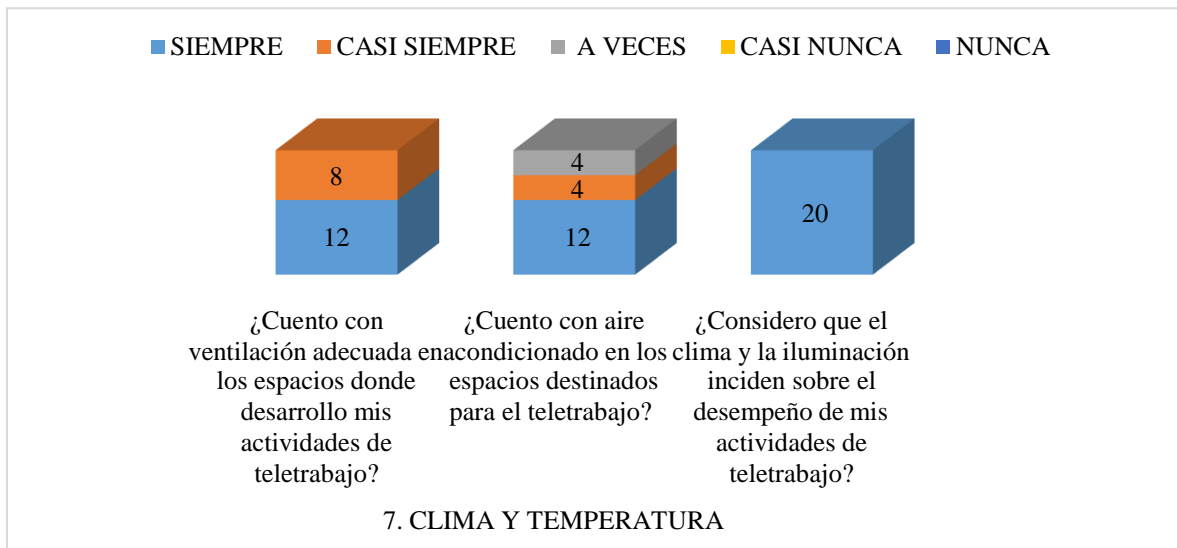
Al realizar el abordaje del indicador **ambiente físico**, correspondiente a la subdimensión **factores higiénicos**, tal como lo muestra el gráfico se pudo observar que al indagar sobre si los trabajadores cuentan con un espacio cómodo para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo, 17 personas respondieron que siempre, 2 dijeron que casi siempre y 1 informó que a veces, así mismo cuando preguntaron si cuentan con las condiciones de salubridad necesarias para el desarrollo del teletrabajo, 10 colaboradores indicaron que siempre cuentan con las condiciones de salubridad, mientras que 5 respondieron que casi siempre y 5 dijeron que algunas veces, lo que llama la atención cuando se trata de una institución de salud. Por

su parte al consultar si se enfrentan a molestias externas y de contaminación debido a industrias contaminantes del aire, en las adyacencias donde se desarrollan las actividades de teletrabajo; aquí 5 trabajadores contestaron que casi siempre y 15 dijeron que algunas veces. Lo anterior permite expresar que la institución debe establecer mecanismos adecuados para atender estos requerimientos para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.

Todo lo anterior se relaciona con los planteamientos de Serrano (2004) quien afirma que el espacio físico de trabajo es un valor indiscutible y forma parte de todos los intangibles de la organización, por lo que se hace necesario contar con espacios agradables que permitan el confort de todos los miembros de la organización, impulsando los niveles de productividad, alcanzando los objetivos deseados.

Indicador: Clima y temperatura

Gráfico 8. Clima y temperatura



Fuente: Elaboración propia (2021)

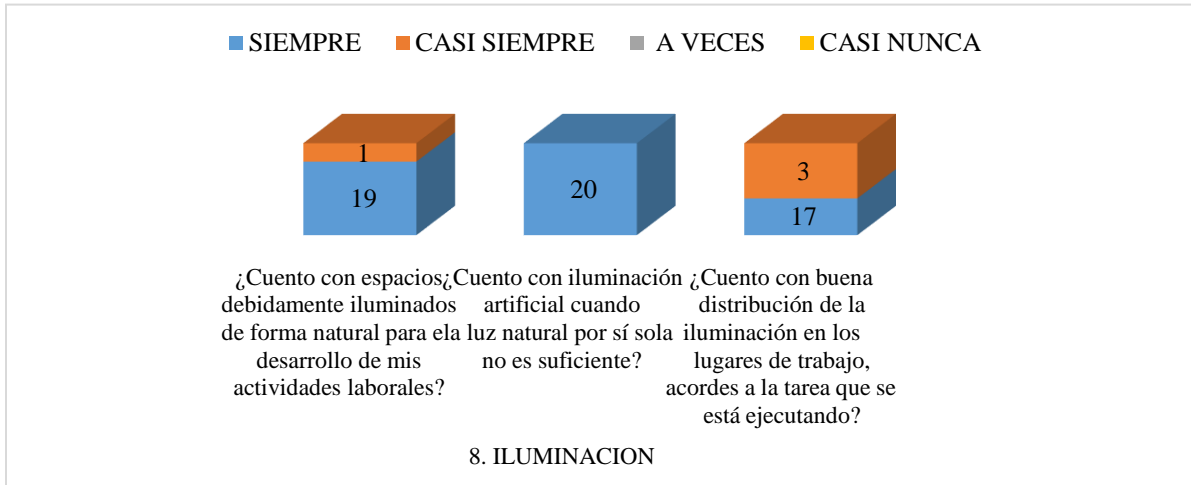
Siguiendo con el indicador **clima y temperatura**, como se observa en el gráfico anterior, al indagar en los trabajadores si cuentan con ventilación adecuada en los espacios donde desarrollo sus actividades de teletrabajo, 12 de ellos informaron que siempre y 8 respondieron que casi siempre sus espacios son ventilados; al preguntar si cuentan con aire acondicionado en los espacios destinados para el teletrabajo, 12 respondieron que siempre, 4 casi siempre y 4 manifestaron a veces cuentan con aire acondicionado en su espacio de trabajo. Por último, cuando se consultó si el clima y la iluminación inciden sobre el desempeño de sus actividades de teletrabajo, todos respondieron que siempre el clima y la iluminación inciden sobre el desempeño de sus funciones de teletrabajo.

Todo esto permite inferir que la IPS en cuestión se preocupa por que sus trabajadores cuenten con espacios ventilados, con aire acondicionado y con un clima e iluminación adecuados para el desarrollo de sus actividades en teletrabajo. Esto guarda correspondencia con Lorente (2016), cuando expresa que clima de un lugar de trabajo puede entenderse como la situación atmosférica imaginaria que en un momento determinado reinaría en él y que permitirá

generar confort entre las personas que desarrollan actividades laborales en espacios diversos, propiciando un estímulo al cumplimiento de las tareas.

Indicador: Iluminación

Gráfico 9. Iluminación



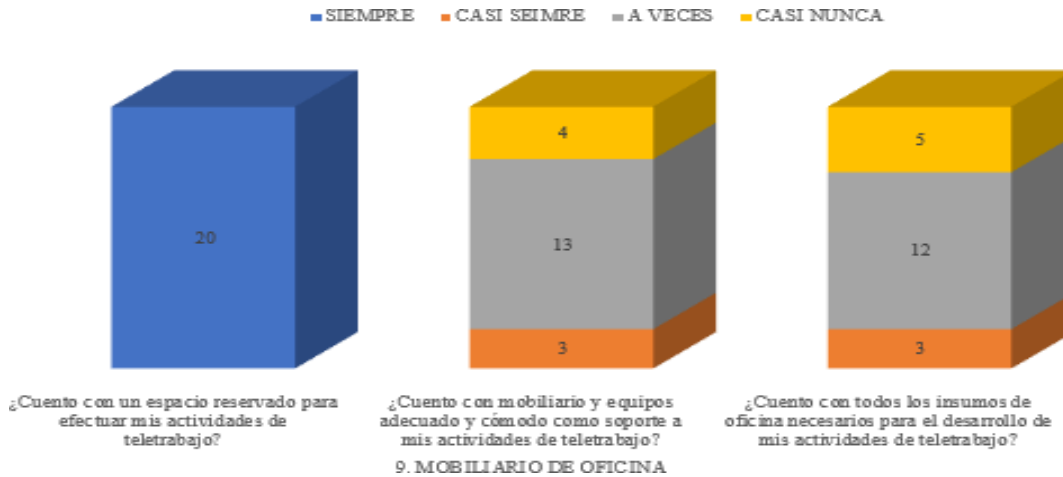
Fuente: Elaboración propia (2021)

En relación con el indicador **iluminación**, se puede evidenciar como muestra la gráfica, que 19 personas respondieron que siempre cuentan con espacios debidamente iluminados de forma natural para el desarrollo de sus actividades laborales, mientras que 1 manifestó que casi siempre, des mismo modo, todos respondieron que siempre cuentan con iluminación artificial cuando la luz natural por sí sola no es suficiente; por su parte, 17 trabajadores contestaron que siempre cuentan con buena distribución de la iluminación en los lugares de trabajo, acordes a la tarea que se está ejecutando y 3 personas dijeron que casi siempre. Esto permite expresar que los trabajadores cuentan con iluminación adecuada en los espacios destinados para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo o de trabajo en casa.

Todo el análisis anterior guarda correspondencia con los planteamientos de Piñeda y Montes (2014) quienes plantean que el ambiente luminoso adecuado es uno de los agentes que más influyen en el confort de los puestos de trabajo y así mismo, en la reducción de los signos de fatiga que se presentan en los colaboradores. Es por ello, que se hace necesario tener cuidado ya que esto va a depender de las características y tamaño de las oficinas, del tipo de actividad ejecutada, así como las necesidades de las personas.

Indicador: Mobiliario de oficina

Gráfico 10. Mobiliario de oficina



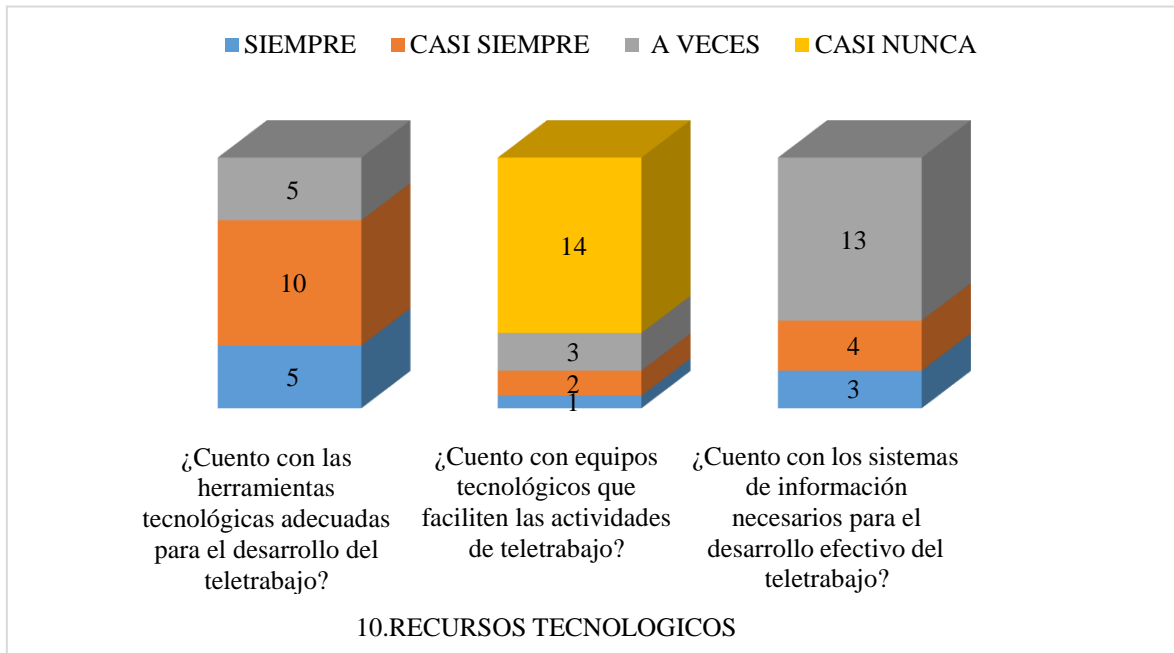
Fuente: Elaboración propia (2021)

Para el indicador mobiliario de oficina, los resultados se pueden visualizar en el gráfico, donde al preguntar si cuentan con un espacio reservado para efectuar sus actividades de teletrabajo, todos manifestaron que siempre, asimismo cuando se indaga sobre si cuentan con mobiliario y equipos adecuados y cómodos como soporte a sus actividades de teletrabajo, 3 manifestaron que casi siempre, 13 trabajadores dijeron que a veces y 4 expresaron que casi nunca; comportamiento similar se observó cuando se consultó sobre si cuentan con todos los insumos de oficina necesarios para el desarrollo de sus actividades de teletrabajo, 3 respondieron casi siempre, 12 a veces y 5 casi nunca, lo que se debe considerar un aspecto por mejorar por parte de la IPS.

Estos resultados se contraponen a lo afirmado por Kac (2018) quien plantea que el mobiliario nace con el propósito de brindar flexibilidad de uso y de espacio, por lo que se hace necesario contar con piezas de mobiliario que delimitan las áreas de trabajo, permitiendo definir los límites de un espacio individual o grupal, o reconfigurar el interior de una planta, a medida que los grupos se expanden o terminan de interactuar. Instrumentos como escritorios, mesas, asientos y espacios de almacenamiento pueden ser reacomodados por los usuarios para un mejor confort y desempeño de los colaboradores en la empresa. No hay un único tipo de asiento o mesa disponible, sino que nuevos formatos se agregan al espacio de oficina dando multiplicidad de usos.

Indicador: Recursos tecnológicos

Gráfico 11. Recursos tecnológicos



Fuente: Elaboración propia (2021)

Al consultar sobre el indicador **recursos tecnológicos**, se obtuvo como resultado que 5 trabajadores respondieron que siempre cuando se les preguntó sobre si cuentan con las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo del teletrabajo, 10 expresaron que casi siempre y 5 indicaron que a veces; al consultar sobre si cuentan con equipos tecnológicos que faciliten las actividades de teletrabajo, solo uno manifestó que siempre, 2 casi siempre, 3 algunas veces y 14 manifestaron que casi nunca; por su parte al preguntar si cuentan con los sistemas de información necesarios para el desarrollo efectivo del teletrabajo, 3 informaron que siempre, 4 dijeron casi siempre y 13 contestaron que casi nunca, lo que se considera un aspecto a considerar para el buen desempeño del personal del área de auditoría de la IPS.

Estos resultados se contradicen con lo aportado por Para Sallenave (1998) donde dice que las organizaciones deben disponer de recursos tecnológicos, pudiendo ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). En este orden de ideas, la tecnología se concibe como el conjunto de conceptos, técnicas y herramientas que le permitan pasar de la reflexión a la elaboración de una acción consciente, acorde con la evolución tecnológica. Es así como la tecnología puede ayudar a las empresas a ganar en eficiencia y a mejorar buena parte de sus procesos internos.

Luego de analizar cada uno de los indicadores asociados a los factores higiénicos se pudo evidenciar que aun cuando los trabajadores cuentan con espacios físicos adecuados, cómodos, aclimatados con buena temperatura, bien iluminados tanto por luz natural y por luz artificial, para trabajar, estos no cuentan con mobiliario y equipos adecuados, ni con recursos

tecnológicos óptimos para el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades de teletrabajo, lo que se convierte en puntos por mejorar por parte de la IPS. En este sentido estos resultados difieren por lo descrito por Hernández, (2016) cuando plantea que los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona y que incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, entre otros.

En lo que respecta al objetivo 2 de la presente investigación donde se buscaba **describir las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla**. Se evidenció que existe un mayor cumplimiento por parte de aquellos aspectos que motivan al trabajador para desempeñar una actividad, tales como el horario laboral, la remuneración, el perfil laboral, la satisfacción y el bienestar laboral, no obstante se deben cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, revisar la propuesta salarial al personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema. En cuanto a los factores higiénicos, donde se abordaron el espacio físico, el clima y temperatura, la iluminación, las respuestas fueron muy favorables por parte de los trabajadores, sin embargo, estos no cuentan con mobiliario y equipos adecuados, ni con recursos tecnológicos óptimos para el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades de teletrabajo.

En este orden de idea, se hace necesario considerar los planteamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), donde indican que las condiciones laborales pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas y que le garantiza su seguridad y bienestar en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades.

Conclusiones:

En el mundo, el trabajo remoto ha venido teniendo una gran recepción y ha generado utilidades económicas y puestos de trabajo, pero no así en Colombia, país que aún centraliza sus actividades en las grandes ciudades y genera una participación escasa. Se reconoce que la sociedad se transforma paulatinamente, y el ser humano necesita aprender y adaptarse una y otra vez, lo cual no es extraño para las compañías, y por esto la acción de implementar el trabajo remoto debe entenderse como una preparación para la nueva era del trabajo.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada, encaminada a proponer buenas prácticas de teletrabajo para los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de la IPS, una vez terminado el recorrido de la investigación, es oportuno realizar las siguientes conclusiones de los objetivos específicos formulados en el estudio y así dar respuesta a la inquietud planteada:

En el primer objetivo se identificaron los factores socioeconómicos que intervienen en la calidad del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud en un IPS en Barranquilla, en la que se concluye que dichos factores se convierten en una medida económica y sociológica que combina la preparación laboral de una persona, de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos,

educación y empleo, lo que determinan el comportamiento de los trabajadores en el cumplimiento de las actividades laborales, independientemente la situación que se enfrente.

En el caso particular de la pandemia del covid-19, conocer estos factores permite a las organizaciones, saber cuáles son sus recursos y capacidades, que le permiten hacer frente a las dinámicas complejas en la actualidad. Conocer el género, la edad, el perfil laboral, su estado civil, su estrato socioeconómico, permite a la IPS en cuestión poder tener un acercamiento del tipo de trabajadores con que cuenta y hasta qué punto puede propiciarse un escenario de confianza y colaboración con la institución en la ejecución de las actividades laborales.

Para el segundo objetivo se describieron las condiciones laborales para el desarrollo del teletrabajo de los colaboradores del área de auditoría en servicios de salud de una IPS en Barranquilla. En este objetivo se analizaron los factores motivacionales y los factores higiénicos, donde se pudo concluir que los trabajadores de la IPS que se encuentran haciendo actividades de teletrabajo o trabajo en casa, en cuanto a los factores motivacionales, consideran que la institución les brinda los requerimientos necesarios para el cumplimiento de su labor, resultando en que los colaboradores manifiesten satisfacción con el apoyo que les brinda la institución, sin embargo se hace necesario cuidar aspectos como flexibilidad en los horarios de trabajo, considerando la dinámica normativa del teletrabajo; revisar la propuesta salarial del personal que labora bajo esta modalidad porque hay trabajadores que no están conforme al tema.

Asimismo, en cuanto a los factores higiénicos, se puede concluir que no basta con contar con espacios adecuados, con confort, clima e iluminación adecuados para las actividades de teletrabajo, sino que se hace preciso habilitar/dotar dichos espacios a los colaboradores con recursos de mobiliario, equipos técnicos y tecnológicos que permitan que todos los trabajadores desempeñen sus actividades desde su hogar con la mayor comodidad y recursos actualizados y pertinentes a la dinámica actual del teletrabajo.

Por último, en el tercer objetivo se diseñaron un conjunto de acciones estratégicas para el teletrabajo para el área de auditoría en servicios de salud para una IPS en Barranquilla, donde se atacan los indicadores deficientes para fortalecer las condiciones de los trabajadores del área de auditoría de la IPS estudiada y así mejorar las condiciones para desarrollar las prácticas de teletrabajo o de trabajo en casa.

Palabras Claves

Teletrabajo, factores socioeconómicos, factores motivacionales, factores higiénicos, acciones estratégicas.

ABSTRACT

Nowadays, organizations have adopted telework as a flexible form of work organization, which consists in the performance of professional activities without the physical presence of the worker in the company during an important part of his working hours. This modality of work has gained strength since the declaration of the World Health Organization in March 2020, as a result of the covid-19 pandemic. This modality of work encompasses a wide range of activities and can be performed on a full or part-time basis. In consonance to the raised thing the following work of investigation is presented which has for aim, to propose good practices of telework for the collaborators of the area of audit in an institution lender of health in Barranquilla.

The research approach is quantitative and is located within positivist paradigm. The type of investigation was defined as applied, and descriptive of field, its design was of non-experimental type, descriptive transversal. The selected population are the teleworkers of the office of Guarantee of the Quality, for effects of the collection of the information 20 collaborators in telework of the area of audit in services of health of an IPS will be taken, for being a finite and accessible population it was not necessary to determine a sample. A questionnaire type instrument was designed, whose scale was of multiple alternatives, in its first part and Likert scale type in its second part, with the purpose of knowing how are the activities of teleworking, in the selected population.

The results obtained showed that the socio-economic factors are determinants to promote the conditions to implement actions of telework in the institution in question, knowing aspects such as age, gender, marital status, labor profile, socio-economic stratum, among others allow to establish strategies to address the needs of the environment. It was also shown that the IPS favors motivational factors such as working hours, remuneration, work profile, job satisfaction and well-being, however, it is necessary to pay more attention to the salary aspect and the hours corresponding to the working day. As for the hygienic factors, it was evidenced that it is not enough to have our physical spaces, acclimatized and with good lighting for the development of teleworking, or work at home, but it is essential to provide all the necessary equipment to facilitate the activities of remote work or teleworking. It is recommended a

series of strategic actions focused on the most vulnerable points of the research to ensure the expected results when not working in the organization.

Key words: Telework, socioeconomic factors, motivational factors, hygienic factors, strategic actions.