

**EFFECTOS DEL TRABAJO EN CASA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL HUMANO EN EL GRUPO  
BANCOLOMBIA**

**Nombre de los estudiantes**

GERMÁN ALCIDES HERNÁNDEZ VIVERO

ANGÉLICA MARÍA QUINTERO GARCÍA

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de  
Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Tutor

**ENOHEMIT OLIVERO VEGA**

El trabajo en casa en la actualidad se ha convertido en una metodología sumamente implementada por los diferentes sectores económicos en el mundo y últimamente con mayor frecuencia, es tal la aceleración en la implementación de las distintas formas de trabajo remoto que las proyecciones para el 2020 arrojaban que el 50% de la fuerza laboral del país sería digital (MinTIC y Nubelo, 2015). Asimismo, se estima que en Colombia alrededor de 3 millones de personas han sido migradas a esta forma de trabajo en la actualidad (Portafolio, 2020).

Actualmente a raíz de la situación que vive el mundo debido a la contingencia sanitaria, lo anteriormente mencionado sobre las proyecciones del trabajo remoto dejó de ser una proyección para convertirse en una realidad y la banca no ha sido ajena a esta tendencia.

El Grupo Bancolombia como actor principal del sector financiero en el país también hace parte importante de estas estadísticas, en la actualidad cuenta con un número significativo de funcionarios que se encuentran trabajando en casa. A pesar de que la compañía ya utilizaba esquemas flexibles de trabajo como el teletrabajo y el Flexiwork, la implementación de esta modalidad de trabajo por demás obligada debido a lo antes referenciado, generó afectación en los indicadores de productividad los cuales son relevantes en la estrategia de crecimiento dejando en evidencia oportunidades de mejora respecto a la organización y estructura del modelo de gestión comercial de este equipo de trabajo remoto.

Por consiguiente, era relevante poder identificar que genera este efecto y trabajar en estrategias que ayuden a aprovechar al máximo las capacidades de los colaboradores teniendo como premisa el continuo desarrollo del capital humano y la importancia de sus aportes en la búsqueda de soluciones como quiera que de ellos dependerá el éxito de lo implementado, buscando con esto lograr un standard de resultados de alto desempeño nivelado con el del resto de los equipos comerciales.

Con base en lo anterior, era imperativo determinar los efectos del trabajo en casa en la productividad del capital humano en el Grupo Bancolombia.

En ese orden, desarrollamos el presente proyecto de investigación donde se logró profundizar en variables directamente relacionadas con el objetivo general, focalizando el estudio en la percepción y satisfacción de los colaboradores, los resultados del mismo evidenciaron que los colaboradores mantienen un nivel de confianza y seguridad hacia su compañía y en gran medida aún con los retos e implicaciones que tiene el trabajo remoto, sienten que su empleador manejo de forma correcta la implementación de este modelo proveyéndolos de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones permitiendo así una gestión efectiva de acuerdo a las responsabilidades de cada cargo y más importante aún se mantuvo el relacionamiento en los equipos, la cercanía y acompañamiento por parte de sus líderes con una comunicación efectiva lo cual refuerza el sentido de pertenencia y compromiso en los funcionarios.

Asimismo, los colaboradores manifiestan que ha mejorado sus condiciones de salud desde que se implementa la modalidad de trabajo en casa, pero a pesar de esto es de suma importancia enfocarse no solo en la salud física y ahondar en todo lo relacionado con la salud mental no solo de los colaboradores sino de sus familias.

Con relación a la comodidad que sienten, la gran mayoría afirma sentirse cómodo realizando esta modalidad de trabajo porque cuenta con todas las herramientas necesarias, pero esta perspectiva se ve influenciada por la organización del tiempo que realice cada trabajador y si cuenta con condiciones idóneas para desempeñar sus labores, esto también tiene cierta relación con si se cuenta con un lugar apropiado y el entorno familiar funcionan como un mejorador de la situación.

Finalmente se determina que la afectación en la productividad estuvo mayormente influenciada por agentes externos propios de un entorno atípico e imprevisto con implicaciones globales en la economía en general pero que exige un liderazgo de alto nivel para mantener el capital humano satisfecho y comprometido con su empresa.

### **Antecedentes**

Como es conocido por las investigaciones anteriormente realizadas las distintas modalidades de trabajo remoto generan efectos que pueden ser positivos o negativos en el capital humano que a su vez pueden verse reflejados en la productividad de estos, en nuestro caso nos centraremos en el trabajo en casa.

A nivel internacional, el teletrabajo en Europa y Estados Unidos empezó a implementarse en gran medida en la década de los setenta y a principio de los años ochenta (Sierra, Escobar y Merlo, 2014). El Comité de Diálogo Social del Sector de las Telecomunicaciones de la Unión Europea en el año 2001 propuso unas normas para la implementación del teletrabajo en el área de las telecomunicaciones, pero la cual se podía poner en práctica en otras áreas económicas, esto provocó que el 16 de julio de 2002 en Bruselas diferentes entidades firmaran el acuerdo europeo sobre el teletrabajo buscando a través de este mejorar la productividad y la competitividad empresarial (Rodríguez, 2007).

Igualmente, a nivel nacional el Gobierno Nacional a través del Congreso de la República promulgó la ley 1221 de 2008 en la cual se regula el teletrabajo en el territorio colombiano, donde se estipula que el 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 (Ley N° 1221, 2008).

Así mismo, dada la necesidad que surgió a raíz de la pandemia, comenzaron a cursar varios proyectos de ley en los distintos estamentos legislativos del país como Senado y Cámara, tal fueron los casos de los proyectos acumulados 262, 352 y 429 del 2020, a los cuales les fueron aprobados algunos artículos buscando establecer una reglamentación clara para el trabajo en casa como nueva modalidad en Colombia.

Con lo anterior se pretendía que hubiese una mayor protección al empleo y garantizar que el capital humano contará con las garantías necesarias para ejercer su labor, de estas hacen parte auxilios para conectividad, suministro de herramientas y las mismos derechos prestacionales con los que cuenta cualquier trabajador formal en el país, era este el enfoque de esas iniciativas presentadas en su momento y así lo expresaban varios de sus ponentes como es el caso del Senador Carlos Fernando Moota quien aclaraba que el articulado no imponía la obligatoriedad de que existiera un acuerdo entre empleador y trabajador sobre condiciones mínimas para poder hacer trabajo en casa, “pero sí establece reglas y estándares que luego tendrán que ser desarrollados mediante reglamentación del Ministerio del Trabajo”, lo cual incluye horarios, riesgos, seguridad social y el derecho a la desconexión laboral (Perilla, 2020).

En lo que respecta a la región Caribe, pero en específico a Barranquilla, el trabajo en casa presenta una dificultad muy importante como son las constantes fallas del servicio eléctrico, es por esto que en muchos casos los empresarios proponen combinar esta modalidad de trabajo remoto con trabajo tradicional, es decir, en oficina (Casas, 2020).

De igual forma, el trabajo en casa ha sido implementado con urgencia por la contingencia presentada en el mundo, pero para llevarla a cabo es necesario según el Gobierno Nacional que las empresas realicen una evaluación de las condiciones de trabajo en el hogar. Asimismo, es de suma importancia que se haga una vigilancia constante con relación a los factores de riesgo que se pueden producir

por esta metodología de trabajo, para que esto no influya de forma considerable en el desempeño del capital humano (Casas, 2020).

En la actualidad, luego de varios intentos y revisiones finalmente se firmó la ley 2088 del 12 de Mayo del 2021 que regula la modalidad del trabajo en casa y dicta el ABC de la normatividad que lo rige, uno de los puntos más relevantes es que se define como una forma de trabajo ocasional para situaciones especiales y transitorias que impidan que el colaborador pueda ejercer sus funciones en el sitio habitual de trabajo sin que represente para éste una desmejora en las condiciones contractuales iniciales, adicionalmente se establece la temporalidad de esta nueva modalidad quedando en tres meses prorrogables por la misma cantidad de tiempo por una única vez, sin embargo en casos puntuales como en el que actualmente nos encontramos debido a la pandemia, se podrá ir prorrogando hasta que haya una normalidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer los efectos del trabajo en casa en la productividad del capital humano en el Grupo Bancolombia.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la percepción que tiene el capital humano sobre la relación trabajo en casa y productividad.
- Analizar las consecuencias a nivel salud del trabajo en casa en el capital humano.

- Determinar cómo afecta el entorno del trabajador en casa en su desempeño y rendimiento.

## **Materiales y Métodos**

### **Método de la Investigación**

Con base a lo mencionado anteriormente donde se describe el tema a trabajar en esta investigación, el presente estudio se enmarca en una investigación de tipo exploratoria, puesto que el tema de esta investigación es de actualidad, nos enfrentamos a algo que no se ha trabajado anteriormente y del cual se tienen muchas preguntas para resolver (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Tipo y Diseño de la Investigación**

Para obtener la información que se necesita para responder a la pregunta problema planteada al inicio de dicha investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque de investigación cuantitativo es un método de investigación que a través de herramientas estadísticas nos permite recolectar información de forma estructurada que nos ayuda a realizar un análisis de datos para darle respuesta a una pregunta problema que se plantea al inicio de una investigación.

### **Definición de Variables**

Las variables según Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen referencia a un tipo de propiedad que sufren cambios o modificaciones, además como su nombre lo indica tiene variaciones y esto las hace ser inestables, estos cambios o variaciones muchas veces dependen del contexto en el que se trabaje. Se dividen en dos: Variable Independiente y Variable Dependiente.

La variable independiente se define como aquella variable causante de una problemática y en el caso de la variable dependiente esta se refiere a aquella variable que se ve afectada por la variable independiente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para entender un poco mejor cuales son nuestras variables en la investigación, se realizó una matriz, que se presenta a continuación:

**Tabla N° 1.** Definición de Variables.

| VARIABLES | VARIABLES INTERMEDIAS | SOPORTE TEÓRICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | TELETRABAJO           | El teletrabajo es un tipo de modalidad de trabajo la cual se desarrolla en un lugar diferente a la oficina, es decir, se puede realizar en cualquier lugar y en cualquier momento del día (Agudo, 2014). Teletrabajo en Casa, el cual puede desempeñarse totalmente en casa o repartiendo el tiempo entre casa y oficina (Agudo, 2014). |

|                  |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRABAJO EN CASA  | CAPITAL HUMANO               | Cuando hablamos del capital humano nos referimos según Gallego y Naranjo (2020) a todas aquellas personas que componen una organización que a través de sus conocimientos, habilidades, destrezas, valores, aptitudes y actitudes las cuales han desarrollado a lo largo de su formación y su vida laboral ayudan y favorecen al crecimiento y desarrollo, así como también agregan valor a dicha organización. |
|                  | BIENESTAR                    | En el caso del bienestar, este tiene un carácter subjetivo, ya que hace referencia a una percepción que tiene el sujeto de la satisfacción personal de este con relación a su comodidad, salud, éxito personal y profesional, y armonía con el entorno (Muñoz, 2007).                                                                                                                                           |
| <b>VARIABLES</b> | <b>VARIABLES INTERMEDIAS</b> | <b>SOPORTE TEÓRICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|               |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRODUCTIVIDAD | CLIMA ORGANIZACIONAL   | Cuando nos referimos al clima organizacional hablamos de diferentes factores como lo son las instalaciones y sus equipos, la estructura y dirección, la relación con compañeros y ejecutivos, la motivación, la productividad, la satisfacción laboral, etc. (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009).                                                                        |
|               | CULTURA ORGANIZACIONAL | La cultura organizacional, está conformada según (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009) por la identificación que sienten los empleados con respecto a la empresa y sus valores, así como con su puesto y las funciones desempeñadas, la relación entre los diferentes departamentos de la compañía, el permitir la innovación y creatividad en los empleados, entre otras. |

|  |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ORGANIZACIÓN Y<br>ACONDICIONAMIENTO | <p>Del mismo modo, es relevante contar con las condiciones del entorno adecuadas realizando los cambios y adecuaciones necesarias acompañadas de una organización en sus tareas. Menciona Miñin (2021), que la realidad de cada trabajador es diferente porque está condicionada a las características de su vivienda, expresa que el espacio que el trabajador elija para desarrollar sus labores tiene que ser, de preferencia, una habitación aislada, con buena iluminación, temperatura y ventilación, donde no haya mucho ruido y no transiten frecuentemente las personas. Asimismo, es de suma importancia conversar con la familia y que entiendan que tiene un horario laboral que cumplir. Adicionalmente es necesario que la persona tenga una planificación de su labor diaria de acuerdo a las funciones de su cargo, en ese orden, debe organizar sus tareas de igual forma como si estuviera en la oficina</p> |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>cumpliendo incluso con los espacios de pausa activa en tiempo y frecuencia de manera que no se afecte su productividad por factores como el cansancio o ineficiencia en el aprovechamiento del tiempo (Miñin, 2021).</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Fuente: Elaboración Propia.*

### **Unidad de Análisis**

Para esta investigación la población objetivo de estudio estuvo representada por los colaboradores del grupo Bancolombia específicamente en la ciudad de Barranquilla que han hecho parte del modelo de trabajo en casa, esto con el fin de darle respuesta a nuestra pregunta problema que hace referencia a identificar los efectos que puede tener esta modalidad de trabajo en la productividad de este capital humano. Para este estudio se utilizó una muestra de veintisiete colaboradores.

Se delimita a esta área de influencia geográfica por la posibilidad y accesibilidad del campo de acción y por representar el mayor porcentaje de involucrados en la región, logrando determinar de acuerdo a sus características y disponibilidad de forma no probabilística el funcionamiento del modelo y su influencia en la gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de suma importancia comprender que cuando hablamos de población en una investigación nos referimos al conjunto de personas que comparten o coinciden con una determinada característica, además de esto, la población se delimita en espacio y tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En el caso de la muestra hacemos alusión según lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) a un subgrupo de la población la cual debe ser representativa para la investigación de la cual se obtendrán los datos para realizar el análisis.

### **Recolección de Datos y Descripción del Cuestionario**

El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue una encuesta conformada por un cuestionario que consta de 20 ítems, los cuales deben ser contestados a través de una escala Likert. Asimismo, el instrumento fue evaluado por una experta y aprobado por ella misma, quien determinó su validez para su aplicación.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la encuesta es el instrumento utilizado por excelencia en la investigación de tipo cuantitativo, en nuestro caso decidimos implementar un cuestionario ya que la información se recoge de una forma estructurada, específicamente un cuestionario autoadministrado el cual se envió por medio electrónico, esto se debe a que no se ejerce ningún tipo de influencia en las personas que realizan el cuestionario, nos permite acceder a nuestra muestra con mayor facilidad y se le permite a las personas mantener un anonimato a la hora de contestar el cuestionario (García, Alfaro, Hernández y Molina, 2006).

Así mismo, el tipo de pregunta utilizada es de tipo cerrada, la cual debe ser resuelta como se menciona anteriormente a través de una escala Likert que hace referencia según Matas (2018) a un tipo de instrumento utilizado para la recolección de datos, donde la persona encuestada debe responder y expresar con base a su opinión si se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con el ítem proporcionado, esta respuesta se da en una escala numérica que va del 1 al 5 donde a cada número se le otorga un valor.

En nuestra investigación los valores otorgados a cada número fueron los siguientes: **(1 = Nada; 2 = Casi Nada; 3 = Algo; 4 = Suficiente; 5 = Mucho)**.

## Resultados

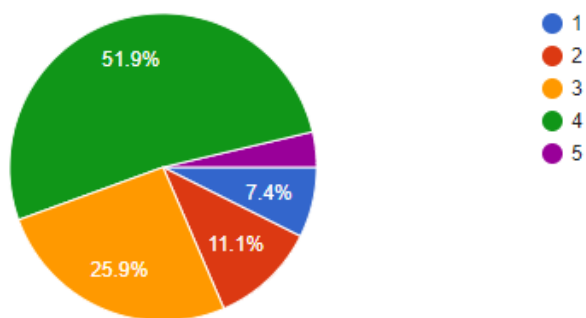
Los siguientes resultados se obtuvieron de la encuesta que se le realizó a la población seleccionada. Dicha encuesta se desarrolló a través del Formulario Google, el cual también nos proporcionó las gráficas presentadas a continuación.

### 4.1. Identificar la percepción que tiene el capital humano sobre la relación trabajo en casa y productividad.

**Gráfica 1.** Modalidad de Trabajo en Casa.

1. Antes del Covid-19: La empresa estaba preparada para establecer la modalidad de trabajo en casa.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

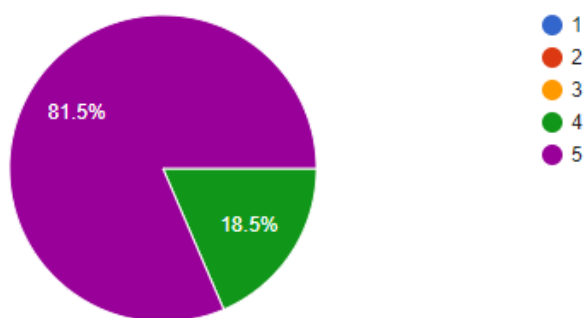
Se puede observar en la gráfica anterior que el 51.9% de los colaboradores perciben que la empresa se encontraba lo suficientemente preparada para

establecer la modalidad de trabajo en casa antes del Covid-19, esto es evidencia de la confianza hacia la compañía aún en entornos imprevistos y de incertidumbre como el que generó la pandemia.

## Gráfica 2. Modalidad de Trabajo en Casa.

2. Después del Covid-19: La empresa que tan preparada esta para la modalidad de trabajo en casa.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

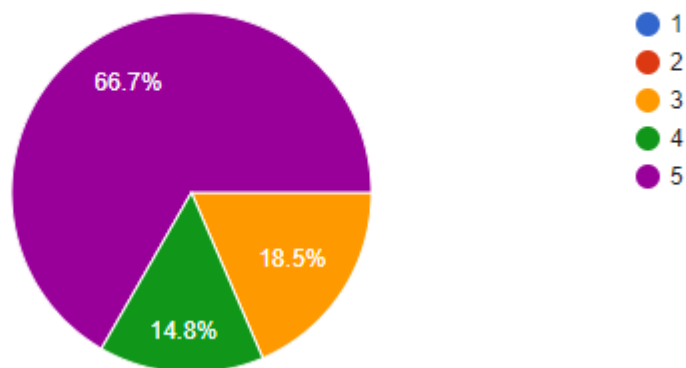
Con la gráfica presentada se puede observar que el 81.5% de los colaboradores percibe que la empresa está muy bien preparada para la modalidad de trabajo en casa después del Covid-19, esto muestra lo dinámico y ágil de la compañía para adaptarse ante nuevos cambios propendiendo por la menor

afectación posible en su planeación estratégica incluido el bienestar de sus colaboradores.

**Gráfica 3.** Productividad y Trabajo en Casa.

3. Consideras que eres productivo trabajando en casa.

27 respuestas



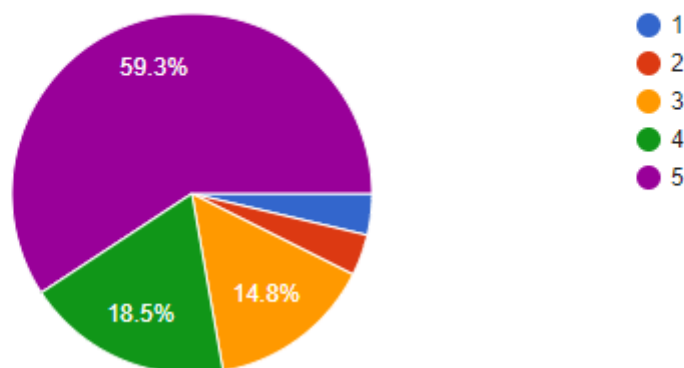
**Fuente:** *Elaboración Propia.*

El 66.7% de los colaboradores dice que es muy productivo realizando el trabajo en casa, es relevante el insumo que brinda este resultado como quiera que permitirá a la empresa abordar las oportunidades que pueda identificar en los colaboradores para acompañarlos en el reforzamiento de competencias que le permitan maximizar su productividad.

**Gráfica 4.** Productividad y Trabajo en Casa.

4. Consideras que tus compañeros son productivos para el trabajo en casa.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

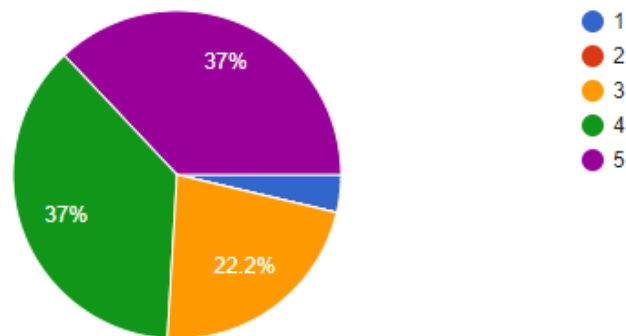
En la gráfica anterior podemos observar que el 59.3% de los trabajadores consideran que sus compañeros de trabajo son muy productivos realizando trabajo en casa. Respecto a esto son innumerables las empresas que pasaron de la incertidumbre y pesimismo que generó la pandemia por el impacto que tendría en la productividad de los empleados en modalidad de trabajo remoto a la satisfacción por el incremento de ésta, así mismo, han descubierto que diversos procesos y procedimientos antes considerados relevantes en el ejercicio propio de la gestión,

incluidas las constantes reuniones e informes realmente no son esenciales y más allá de la expectativa que genera si será algo sostenible en el tiempo, por ahora prefieren disfrutar del inesperado beneficio (Gelles, 2020).

#### **Gráfica 5.** Comodidad, Satisfacción y Trabajo en Casa.

6. Percibes el mismo nivel de comodidad y satisfacción en tus compañeros respecto al trabajo en casa.

27 respuestas



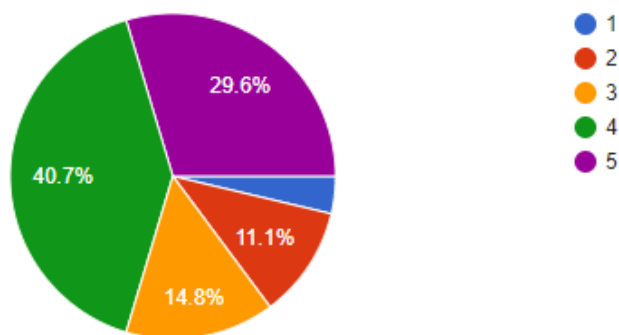
**Fuente:** Elaboración Propia.

La gráfica anterior nos muestra que existen dos valores que nos indican que el 74% de los colaboradores percibe que el nivel de comodidad y satisfacción en los compañeros con respecto al trabajo en casa es muy bueno o suficiente. En referencia a este interrogante la compañía debe garantizar que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias pero también requiere una organización por parte de estos para contar con un espacio y condiciones adecuadas que permitan una gestión eficiente.

**Gráfica 6.** Tiempo de Trabajo.

7. Manejas adecuadamente el tiempo establecido para tu jornada laboral sin exceder el mismo.

27 respuestas



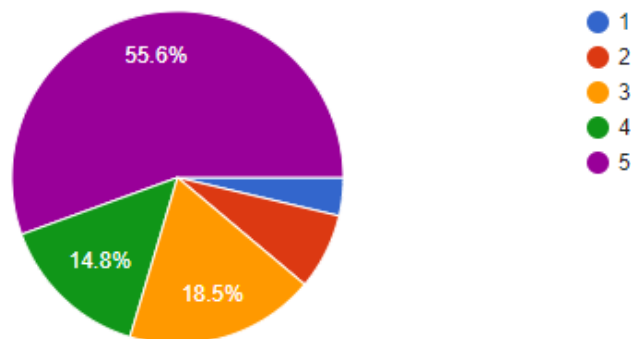
**Fuente:** Elaboración Propia.

Si bien los resultados muestran que el 71.3% de los colaboradores consideran dar buen manejo al tiempo de su jornada laboral, se evidencia que el 28.7% de los funcionarios lo cual es un porcentaje significativo manifiestan tener dificultad al respecto, esto claramente es una oportunidad de mejora que requiere una mayor organización y establecimiento de prioridades en las tareas para que apoyados en la sistemática de una coreografía se logre responsablemente cumplir con una gestión efectiva sin afectar los espacios de tiempo personales logrando el equilibrio vida - trabajo.

**Gráfica 7.** Aprovechamiento del Tiempo.

8. Al trabajar desde casa, sientes un mayor aprovechamiento del tiempo respecto a tu gestión diaria.

27 respuestas



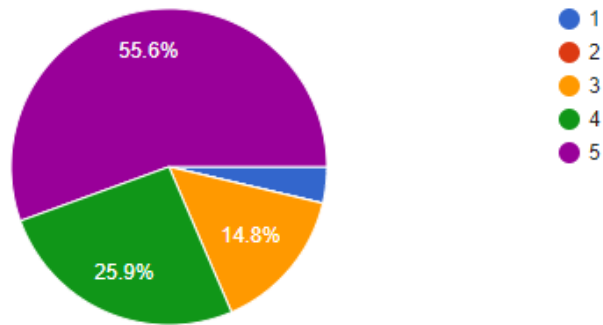
**Fuente:** Elaboración Propia.

Los resultados en porcentaje (55.6%) de la gráfica muestran una similitud con la pregunta anterior lo cual resulta coherente y válida aún más la percepción expresada en la muestra y la correlación en los planes de aprovechamiento en el acompañamiento respecto al tema del manejo del tiempo.

**Gráfica 8.** Condiciones del Trabajo en Casa.

10. Las condiciones del trabajo en casa te permiten ser más oportuno en la respuesta a los requerimientos inherentes a tu cargo.

27 respuestas



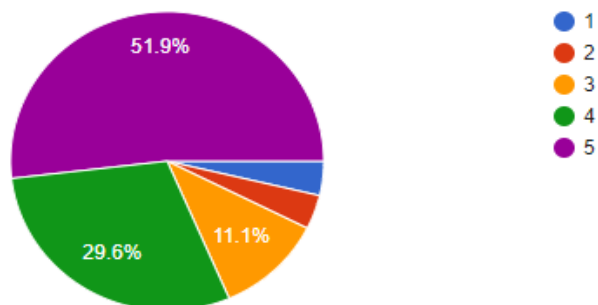
**Fuente:** Elaboración Propia.

Un 76.5% de las personas encuestadas según la gráfica anterior indican que las condiciones del trabajo en casa le permiten una mayor eficiencia en la atención de los requerimientos inherentes a su gestión diaria.

**Gráfica 9.** Desempeño y Trabajo en Casa.

11. Consideras que, al trabajar desde casa, tu desempeño respecto a la consecución de los resultados es mayor.

27 respuestas



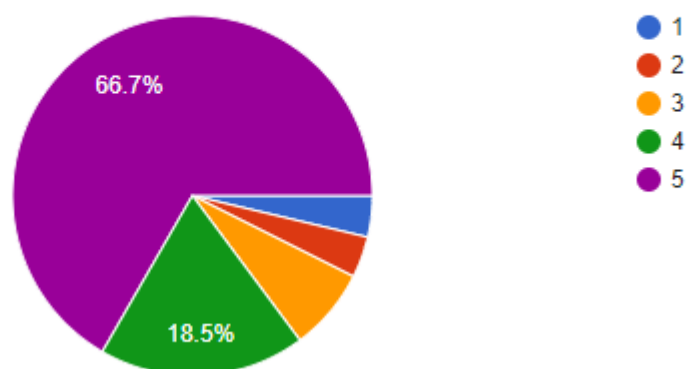
**Fuente:** Elaboración Propia.

El 51.9% de la población encuestada afirma que al trabajar desde casa su desempeño con relación a sus resultados es mucho mayor. Respecto a esto existen estudios realizados por entidades formativas que lo ratifican, tal es el caso de la Universidad de Harvard que luego de este concluyó que el trabajo en casa mejora el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores lo cual redundará igualmente en consecuencias positivas para la empresa (MinTIC, 2021).

**Gráfica 10.** Trabajo en Casa y Economía Personal.

12. Sientes que el trabajar desde casa contribuye a una mejora de tu economía.

27 respuestas



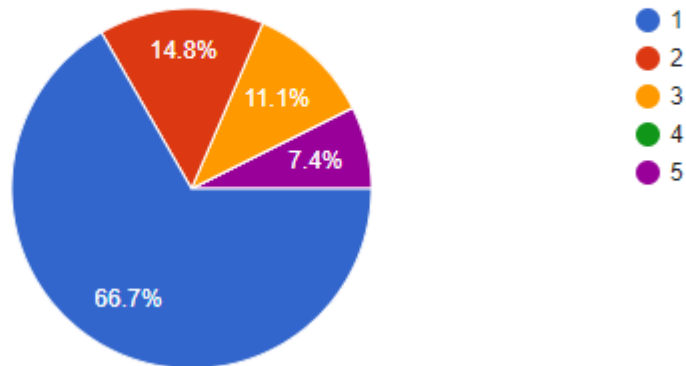
**Fuente:** Elaboración Propia.

En la gráfica anterior podemos observar que el 66.7% de los encuestados afirman que el trabajo en casa ha contribuido mucho para mejorar su economía, esto obedece al ahorro en rubros de gastos diarios como el transporte y en muchos casos alimentación la cual genera un mayor costo, incluso para la compañía representa igualmente un beneficio.

**Gráfica 11.** Trabajo en Casa y Economía Personal.

13. El trabajar desde casa afecta negativamente tu economía.

27 respuestas



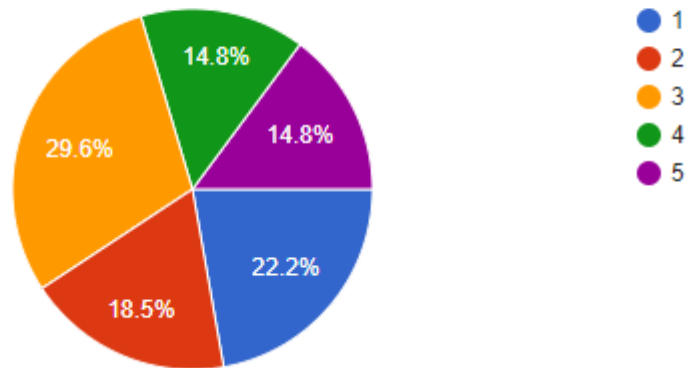
**Fuente:** *Elaboración Propia.*

El resultado es coherente con la indagación que se realiza en la gráfica 10, ya que la población encuestada manifiesta que el trabajo en casa ayuda a su economía, es por esto que en la gráfica anterior el 66.7% de los encuestados afirman que el trabajo en casa no afecta en nada su economía.

**Gráfica 12.** Aprovechamiento del Trabajo desde la Oficina.

15. Crees que realizarías mejor tu trabajo desde la oficina.

27 respuestas



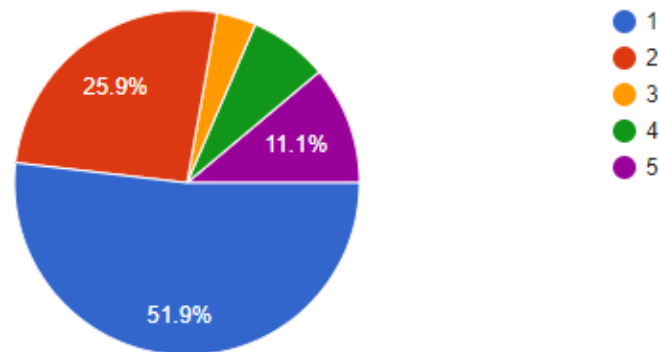
**Fuente:** Elaboración Propia.

La gráfica anterior nos muestra cierta homogeneidad en las posturas de los colaboradores, sin embargo, hay una marcada tendencia en la preferencia por laborar de forma remota, pero con relativa alternancia. En una encuesta polimétrica realizada por la Universidad del Rosario, se pudo determinar que son varios los factores que influyen en la preferencia en la metodología de trabajo siendo los más determinantes aspectos como la edad y nivel de escolaridad, en dicha encuesta se evidenció que las personas menores de 35 años se inclinan por un modelo híbrido mientras que a mayor edad prefieren el trabajo presencial, la misma tendencia se presenta entre quienes tienen un nivel de formación más alto en comparación de aquellos con un nivel básico de estudio (Universidad del Rosario, 2021).

**Gráfica 13.** Comunicación y Trabajo en Casa.

16. Ha afectado la comunicación y cercanía con tus líderes al trabajar desde casa.

27 respuestas



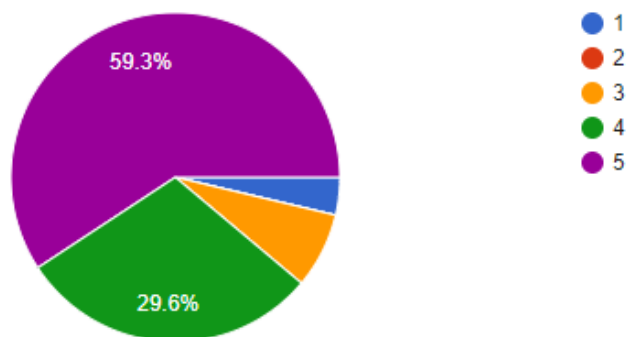
**Fuente:** Elaboración Propia.

La presente gráfica refleja que el 77.8% de los funcionarios considera que no se ha afectado la comunicación con sus líderes, es importante esta información porque demuestra que a pesar del reto que representa para la empresa la interacción con los colaboradores en trabajo remoto, esta ha logrado mantener la cercanía y acompañamiento necesario contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza y compromiso por parte de estos.

**Gráfica 14.** Inclusión y Trabajo en Casa.

17. Sientes que hay inclusión por parte de la empresa respecto a los colaboradores del modelo de trabajo en casa.

27 respuestas



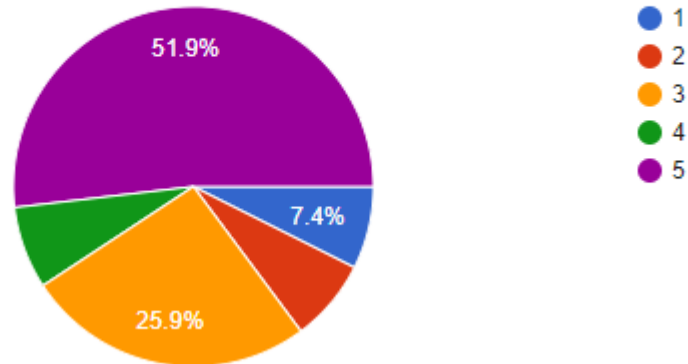
**Fuente:** Elaboración Propia.

En sinergia con la pregunta anterior, en esta gráfica se observa cómo el 88.9% de los colaboradores pese a estar laborando de forma remota se sienten incluidos, partícipes activos y con el mismo nivel de importancia para la compañía lo cual es reflejo de un muy buen relacionamiento.

**Gráfica 15.** Alternancia Laboral.

20. Desearías alternar tu jornada laboral entre la oficina y el trabajar en casa.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

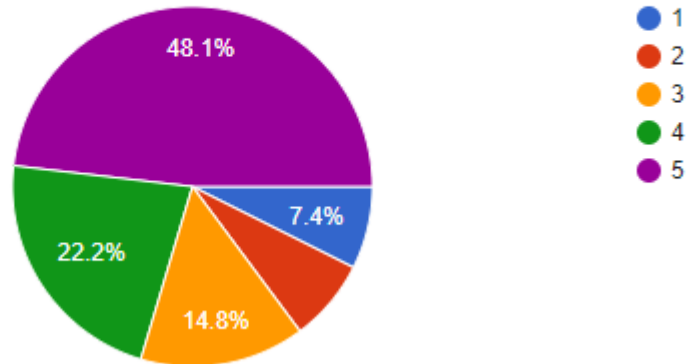
La anterior gráfica muestra que más del 50% de los colaboradores optaría por un modelo de alternancia en la metodología de trabajo, estos resultados están directamente relacionados con las variables que mencionamos anteriormente dado el promedio de edad de los funcionarios y su nivel de formación.

**4.2. Analizar las consecuencias a nivel salud del trabajo en casa en el capital humano.**

**Gráfica 16.** Condiciones de Salud y Trabajo en Casa.

9. Ha contribuido el trabajar en casa a una mejor condición de salud.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

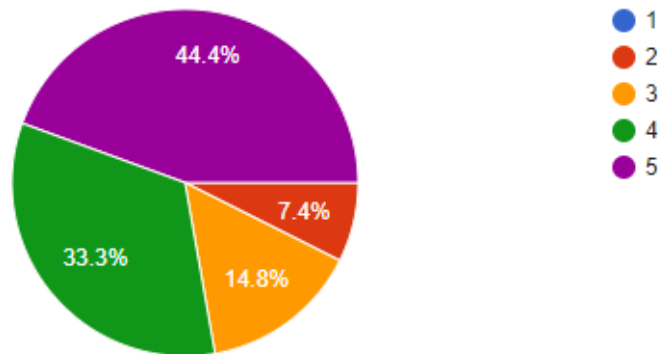
En la anterior gráfica podemos observar que más del 70% de los encuestados manifiestan sentirse mejor en su condición de salud al laborar desde casa, sin embargo, más allá del bienestar que representa la posibilidad de esta metodología de trabajo no se puede desconocer que bajo entornos imprevistos como el que vivimos hace más de un año, se pueden generar consecuencias adversas incluso en la salud mental de los colaboradores tal como ha sucedido, en la actualidad los efectos psicológicos de laborar remotamente en medio de un aislamiento obligatorio ha derivado en sentimientos de estrés, ansiedad y soledad que a la postre han podido generar en algunos casos no solo una afectación en la productividad sino en su estado mental (García-Bullé, 2020).

#### **4.3. Determinar cómo afecta el entorno del trabajador en casa en su desempeño y rendimiento.**

**Gráfica 17.** Recursos, Comodidad y Trabajo en Casa.

5. Para el trabajo en casa, cuentas con todos los recursos y te sientes cómodo.

27 respuestas



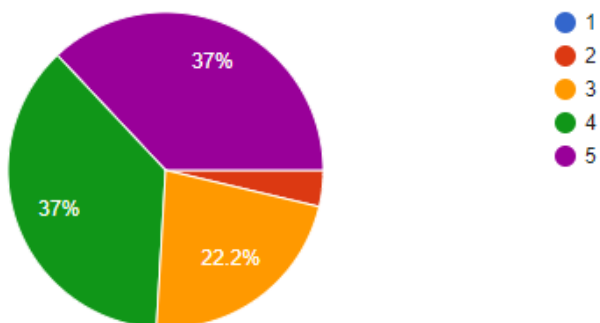
**Fuente:** *Elaboración Propia.*

Se logra identificar en la anterior gráfica que el 77.7% de los encuestados afirman sentirse cómodos y contar con los recursos necesarios para una adecuada gestión, esto depende en gran parte de la organización del sitio de trabajo y las condiciones que el mismo requiere de forma que contribuya a una mayor eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas.

**Gráfica 18.** Herramientas y Recursos Suministrados.

14. Para una correcta gestión de tus obligaciones trabajando desde casa, piensas que las herramientas y recursos suministrados por la empresa son los suficientes.

27 respuestas



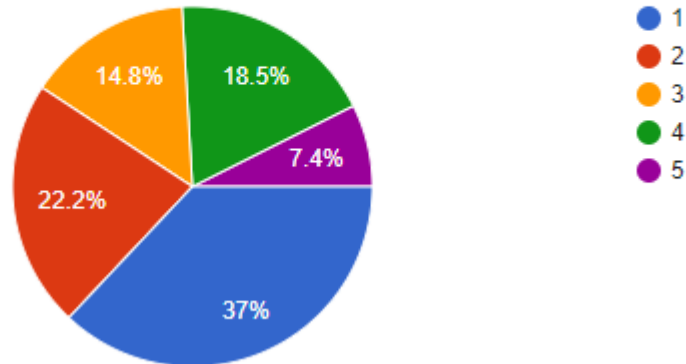
**Fuente:** Elaboración Propia.

Según la gráfica anterior existe una opinión favorable (74%) en cuanto a que la compañía ha cumplido con el compromiso tácito de suministrar a sus colaboradores las herramientas y recursos necesarios para una correcta gestión de sus obligaciones y funciones.

**Gráfica 19.** Entorno Familiar y Trabajo en Casa.

18. Al trabajar en casa, consideras que el entorno familiar dificulta tu gestión.

27 respuestas



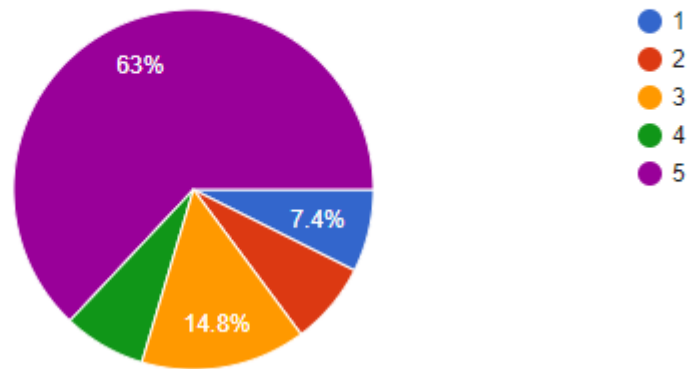
**Fuente:** Elaboración Propia.

Se puede observar en la gráfica que si bien el 59.2% de las personas encuestadas afirman que el entorno familiar no es una variable que afecte su desempeño existe un porcentaje significativo (40.8%) que manifiestan sentir alguna afectación en su gestión debido al reto que representa laborar en un entorno familiar, esto puede estar influenciado por diferentes factores propios de la convivencia como quiera que es un espacio de todos y requiere de conciencia, compromiso y apoyo por parte de la familia partiendo del entendimiento que la persona más allá de no ir a su sitio habitual de trabajo, tiene las mismas responsabilidades laborales y por ende es necesario establecer normas de comportamiento evitando afectar su rendimiento.

**Gráfica 20.** Lugar Apropiado y Trabajo en Casa.

19. Cuentas con un sitio aislado en la vivienda para tu trabajo.

27 respuestas



**Fuente:** Elaboración Propia.

En la gráfica anterior se identifica que el 63% afirma que cuenta con un sitio aislado en la vivienda para realizar su jornada laboral, asimismo el 7.4% afirma que no tienen ningún espacio para realizar su trabajo, tal como hemos comentado antes, es sumamente necesario la organización de un sitio en el hogar acondicionado para una adecuada gestión.

## Conclusiones

Para concluir, con este trabajo se buscaba establecer cuáles eran los efectos del trabajo en casa en la productividad del capital humano en el Grupo Bancolombia, para esto se tomó en cuenta la percepción que tenían los colaboradores con respecto a la relación trabajo en casa y productividad según su propia experiencia. Asimismo, conocer cómo veían ellos su estado de salud desempeñando el trabajo en casa y como afectaba su entorno al rendimiento laboral.

Teniendo en cuenta nuestro objetivo de investigación, la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos en nuestro instrumento, podemos llegar a concluir que el

trabajo en casa se ha vuelto una modalidad de trabajo muy utilizada, ya no solo por la pandemia que vive el mundo actualmente, sino que a través de esta encontraron una nueva forma de trabajo que está dando resultados en la sociedad.

Asimismo, el capital humano con esta nueva modalidad de trabajo ha adquirido un mayor valor del que antes poseía, ya que las diferentes organizaciones han logrado identificar que a través de diversos factores que inciden de manera directa en los colaboradores estos pueden llegar a afectar o mejorar la productividad de las instituciones. Es por lo anteriormente expuesto que es de suma importancia reafirmar la idea de la relación que existe entre capital humano y productividad.

En el caso del Grupo Bancolombia, si bien ya contaba en un porcentaje muy bajo de colaboradores en modalidad de trabajo remoto con alternancia para algunos cargos, debió adaptar su modelo a la realidad imprevista que se presentó a raíz de la pandemia con el reto de masificar obligatoriamente a la mayoría de los cargos lo cual representaba más de la mitad de su planta de personal, al igual que la colectividad empresarial a nivel mundial en los diferentes sectores salvo algunas excepciones, Bancolombia vio afectados sus indicadores de productividad es por esto que con nuestro trabajo buscamos identificar cuáles eran esas variables que estaban afectando al capital humano en el desarrollo del trabajo en casa que influyen directamente en la productividad de los mismos.

Por esta razón es que primero realizamos una revisión bibliográfica que nos ayudará a comprender un poco más la problemática a nivel global y que nos proporcionará un panorama más claro sobre las diferentes variables que inciden en

el capital humano cuando realiza trabajo en casa y que pueden llegar a afectar o mejorar la productividad de los colaboradores.

Algunas de las variables identificadas fueron; bienestar, el cual es subjetivo ya que se refiere a la satisfacción de cada persona con las diferentes áreas de su vida; clima organizacional, que hace referencia a diferentes factores como la comunicación, el liderazgo e implementos que ayudan a desarrollar de una forma idónea las funciones a desempeñar; cultura organizacional, que hace alusión a todo aquello que nos permite sentirnos identificados con la institución a la cual pertenecemos; y por último, organización y acondicionamiento, que se refiere a todos aquellos factores del medio ambiente donde se desarrolla el trabajo.

Además de esto, también se buscaba identificar aquellos indicadores que nos permitieran elaborar un instrumento para abordar nuestra problemática. Los indicadores que se lograron identificar fueron, la tecnología, la motivación, el entorno, la innovación, la calidad de vida, las relaciones laborales, las funciones del puesto de trabajo y el rendimiento.

Lo anterior nos permitió desarrollar una encuesta de tipo Likert y autoaplicable a los diferentes colaboradores, donde a través de ella se logró obtener ciertos resultados relevantes, donde podemos concluir lo siguiente respecto a los objetivos específicos establecidos en la presente investigación:

Según la percepción de la muestra encuestada, los colaboradores mantienen un nivel de confianza y seguridad hacia su compañía y en gran medida aún con los retos e implicaciones que tiene el trabajo remoto, sienten que su empleador manejo de forma correcta la implementación de este modelo proveyéndolos de las

herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones permitiendo así una gestión efectiva de acuerdo a las responsabilidades de cada cargo y más importante aún se mantuvo el relacionamiento en los equipos, la cercanía y acompañamiento por parte de sus líderes con una comunicación efectiva lo cual refuerza el sentido de pertenencia y compromiso en los funcionarios.

Asimismo, los colaboradores manifiestan que ha mejorado sus condiciones de salud desde que se implementa la modalidad de trabajo en casa, pero a pesar de esto es de suma importancia enfocarse no solo en la salud física y ahondar en todo lo relacionado con la salud mental no solo de los colaboradores sino de sus familias.

Con relación a la comodidad que sienten, la gran mayoría afirma sentirse cómodo realizando esta modalidad de trabajo porque cuenta con todas las herramientas necesarias, pero esta perspectiva se ve influenciada por la organización del tiempo que realice cada trabajador y si cuenta con condiciones idóneas para desempeñar sus labores, esto también tiene cierta relación con si se cuenta con un lugar apropiado y el entorno familiar funcionan como un mejorador de la situación.

Finalmente se determina que la afectación en la productividad estuvo mayormente influenciada por agentes externos propios de un entorno atípico e imprevisto con implicaciones globales en la economía en general pero que exige un liderazgo de alto nivel para mantener el capital humano satisfecho y comprometido con su empresa.

**Palabras Clave:** Trabajo en casa, teletrabajo, productividad, capital humano, bienestar, clima organizacional, cultura organizacional, organización y acondicionamiento.

## **Abstract**

Working at home has nowadays become a methodology widely implemented by different economic sectors in the world and lately with greater frequency, such is the acceleration in the implementation of different forms of remote work that projections for 2020 showed that 50% of the country's workforce would be digital (MinTIC and Nubelo, 2015). Likewise, it is estimated that in Colombia around 3 million people have migrated to this form of work at present (Portafolio, 2020).

Currently, as a result of the situation the world is going through due to the health contingency, the above mentioned about the projections of remote work ceased to be a projection to become a reality and banking has not been oblivious to this trend.

The Bancolombia Group as a major player in the financial sector in the country is also an important part of these statistics, currently has a significant number of employees who are working at home. Although the company was already using flexible work schemes such as telework and Flexiwork, the implementation of this work modality, which was mandatory due to the above mentioned, generated an impact on productivity indicators, which are relevant in the growth strategy, leaving

in evidence opportunities for improvement regarding the organization and structure of the business management model of this remote work team.

Therefore, it was relevant to identify what generates this effect and work on strategies that help to make the most of the capabilities of the collaborators, taking as a premise the continuous development of human capital and the importance of their contributions in the search for solutions, since the success of the implemented solutions will depend on them, seeking to achieve a standard of high performance results leveled with the rest of the commercial teams.

Based on the above, it was imperative to determine the effects of working at home on the productivity of human capital in the Bancolombia Group.

In that order, we developed this research project where we were able to deepen in variables directly related to the general objective, focusing the study on the perception and satisfaction of employees, the results of which showed that employees maintain a level of confidence and security towards their company and to a large extent even with the challenges and implications of remote work, they feel that their employer handled the implementation of this model correctly, providing them with the necessary tools for the performance of their functions, thus allowing an effective management according to the responsibilities of each position and more importantly, the relationship in the teams was maintained, the closeness and accompaniment by their leaders with effective communication, which reinforces the sense of belonging and commitment of the employees.

Likewise, the employees state that their health conditions have improved since the implementation of the work-at-home modality, but despite this, it is extremely important to focus not only on physical health but also on everything related to the mental health not only of the employees but also of their families.

In relation to the comfort they feel, the great majority affirms that they feel comfortable doing this type of work because they have all the necessary tools, but this perspective is influenced by the organization of time that each worker makes and if they have ideal conditions to perform their work, this also has a certain relationship with whether they have an appropriate place and the family environment works as an improver of the situation.

Finally, it was determined that the effect on productivity was mostly influenced by external agents typical of an atypical and unforeseen environment with global implications in the economy in general, but which requires a high level of leadership to keep the human capital satisfied and committed to the company.

## **Background**

As is known from previous research, the different forms of remote work generate effects that can be positive or negative on human capital, which in turn can be reflected in their productivity, in our case we will focus on working at home.

Internationally, teleworking in Europe and the United States began to be implemented to a large extent in the 1970s and early 1980s (Sierra, Escobar and Merlo, 2014). The Social Dialogue Committee of the Telecommunications Sector of the European Union in 2001 proposed rules for the implementation of teleworking in

the telecommunications area, but which could be put into practice in other economic areas, this caused the July 16, 2002 in Brussels, different entities signed the European agreement on telework seeking through this to improve productivity and business competitiveness (Rodríguez, 2007).

Likewise, at the national level, the National Government through the Congress of the Republic promulgated Law 1221 of 2008 in which teleworking is regulated in Colombian territory, where it is stipulated that teleworking:

It is a form of labor organization, which consists of the performance of remunerated activities or the provision of services to third parties using information and communication technologies as a support - ICT for contact between the worker and the company, without requiring the physical presence of the worker in a specific workplace (Law No. 1221, 2008).

Likewise, given the need that arose as a result of the pandemic, several bills began to be passed in the different legislative bodies of the country such as the Senate and the Chamber, such were the cases of the accumulated bills 262, 352 and 429 of 2020, to which were approved some articles seeking to establish a clear regulation for work at home as a new modality in Colombia.

With the above, it was intended that there would be greater protection for employment and guarantee that human capital will have the necessary guarantees to perform their work, these include aid for connectivity, supply of tools and the same benefits rights that any worker has formal in the country, this was the focus of these initiatives presented at the time and was expressed by several of its speakers, such as Senator Carlos Fernando Mota, who clarified that the articles did not impose the

obligation of an agreement between the employer and the worker on minimum conditions to be able to do work at home, “but it does establish rules and standards that will later have to be developed through regulations of the Ministry of Labor”, which includes schedules, risks, social security and the right to disconnect from work (Perilla , 2020).

With regard to the Caribbean region, but specifically to Barranquilla, working at home presents a very important difficulty such as the constant failures of the electricity service, which is why in many cases the employers propose to combine this modality of remote work with traditional work, that is, in the office (Casas, 2020).

Similarly, work at home has been urgently implemented due to the contingency presented in the world, but to carry it out it is necessary, according to the National Government, that companies carry out an evaluation of working conditions at home. Likewise, it is of the utmost importance that constant vigilance is carried out in relation to the risk factors that can be produced by this work methodology, so that this does not significantly influence the performance of human capital (Casas, 2020).

At present, after several attempts and revisions, Law 2088 of May 12, 2021 was finally signed, which regulates the modality of work at home and dictates the ABC of the regulations that govern it, one of the most relevant points is that it is defined as a form of occasional work for special and transitory situations that prevent the collaborator from exercising their functions in the usual workplace without representing a deterioration in the initial contractual conditions, additionally the temporary nature of this new modality is established, remaining in three months,

extendable for the same amount of time only once, however, in specific cases such as the one we currently find ourselves in due to the pandemic, it can be extended until there is normality.

## **Objective**

### **General objective**

Establish the effects of work at home on the productivity of human capital in Grupo Bancolombia.

### **Specific objectives**

- Identify the perception that human capital has on the relationship between work at home and productivity.
- Analyze the health consequences of work at home on human capital.
- Determine how the worker's home environment affects their performance and performance.

## **Materials and Methods**

### **Research Method**

Based on the aforementioned, where the topic to be worked on in this research is described, this study is part of an exploratory type of research, since the topic of this research is current, we are faced with something that has not been worked on previously and of which there are many questions to solve (Hernández, Fernández and Baptista, 2014).

To obtain the information that is needed to answer the problem question posed at the beginning of said research, a quantitative approach was used, according to Hernández, Fernández and Baptista (2014), the quantitative research approach is a research method that through tools Statistics allows us to collect information in a structured way that helps us to perform a data analysis to answer a problem question that arises at the beginning of an investigation.

### Definition of Variables

The variables according to Hernández, Fernández and Baptista (2014) refer to a type of property that undergoes changes or modifications, in addition, as its name indicates, it has variations and this makes them unstable, these changes or variations often depend on the context in which it works. They are divided into two: Independent Variable and Dependent Variable.

The independent variable is defined as the variable that causes a problem and in the case of the dependent variable this refers to the variable that is affected by the independent variable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

To understand a little better which are our variables in the investigation, a matrix was made, which is presented below:

**Table No. 1.** Definition of Variables.

| VARIABLES | INTERMEDIATE<br>VARIABLES | THEORETICAL<br>SUPPORT |
|-----------|---------------------------|------------------------|
|-----------|---------------------------|------------------------|

|              |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WORK AT HOME | TELECOMMUTING | Teleworking is a type of work modality which takes place in a place other than the office, that is, it can be done anywhere and at any time of the day (Agudo, 2014). Teleworking at Home, which can be performed entirely at home or dividing the time between home and office (Agudo, 2014).                                                                                 |
|              | HUMAN CAPITAL | When we talk about human capital we refer according to Gallego and Naranjo (2020) to all those people who make up an organization who through their knowledge, skills, abilities, values, aptitudes and attitudes which they have developed throughout their training and their working life help and favor growth and development, as well as add value to said organization. |

|              | WELLNESS               | In the case of well-being, this has a subjective character, since it refers to a perception that the subject has of his personal satisfaction in relation to his comfort, health, personal and professional success, and harmony with the environment (Muñoz, 2007).                            |
|--------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLES    | INTERMEDIATE VARIABLES | THEORETICAL SUPPORT                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| PRODUCTIVITY | ORGANIZATIONAL CLIMATE | When we refer to the organizational climate we speak of different factors such as the facilities and their teams, the structure and direction, the relationship with colleagues and executives, motivation, productivity, job satisfaction, etc. (Salazar, Guerrero, Machado and Cañedo, 2009). |

|  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ORGANIZATIONAL<br>CULTURE | <p>The organizational culture is shaped according to (Salazar, Guerrero, Machado and Cañedo, 2009) by the identification that employees feel with respect to the company and its values, as well as with their position and the functions performed, the relationship between the different departments of the company, allowing innovation and creativity in employees, among others.</p> |
|--|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ORGANIZATION AND<br>CONDITIONING | <p>In the same way, it is relevant to have the appropriate environmental conditions making the necessary changes and adjustments accompanied by an organization in its tasks. Miñin (2021) mentions that the reality of each worker is different because it is conditioned to the characteristics of his home, he expresses that the space that the worker chooses to carry out his work has to be, preferably, an isolated room, with good lighting , temperature and ventilation, where there is not much noise and people do not pass frequently.</p> <p>Likewise, it is very important to talk with the family and that they understand that you have a working schedule to meet. Additionally, it is necessary for the person to have a planning of their daily work according to the functions of their position, in that order, they must organize their tasks in the same way as if they were in the office, even complying with the active pause spaces in time and frequency so</p> |
|--|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                             |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>that their productivity is not affected by factors such as fatigue or inefficiency in the use of time (Miñin, 2021).</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **Analysis Unit**

For this research, the target population of the study was represented by the collaborators of the Bancolombia group specifically in the city of Barranquilla who have been part of the work-at-home model, this in order to give an answer to our problem question that refers to identifying the Effects that this type of work may have on the productivity of this human capital. A sample of twenty-seven collaborators was used for this study.

This area of geographic influence is delimited by the possibility and accessibility of the field of action and by representing the highest percentage of those involved in the region, managing to determine, according to its characteristics and availability, in a non-probabilistic way, the operation of the model and its influence on management.

Taking into account the above, it is extremely important to understand that when we talk about population in an investigation we refer to the set of people who share or coincide with a certain characteristic, in addition to this, the population is delimited in space and time (Hernández, Fernández and Baptista, 2014).

In the case of the sample, we refer as proposed by Hernández, Fernández and Baptista (2014) to a subgroup of the population which must be representative for the research from which the data will be obtained to perform the analysis.

## **Data Collection and Questionnaire Description**

The instrument used for data collection was a survey consisting of a questionnaire consisting of 20 items, which must be answered through a Likert scale.

Likewise, the instrument was evaluated by an expert and approved by herself, who determined its validity for its application.

Taking into account the aforementioned, the survey is the instrument used par excellence in quantitative research, in our case we decided to implement a questionnaire since the information is collected in a structured way, specifically a self-administered questionnaire which was sent through This is due to the fact that no type of influence is exerted on the people who take the questionnaire, it allows us to access our sample more easily and it allows people to maintain anonymity when answering the questionnaire (García , Alfaro, Hernández and Molina, 2006).

Likewise, the type of question used is of a closed type, which must be resolved as mentioned above through a Likert scale that refers according to Matas (2018) to a type of instrument used for data collection, where the The person surveyed must respond and express based on their opinion if they agree or disagree with the item provided, this response is given on a numerical scale that goes from 1 to 5 where each number is given a value.

In our research, the values given to each number were the following: **(1 = Nothing; 2 = Almost Nothing; 3 = Somewhat; 4 = Sufficient; 5 = A lot).**

## Results

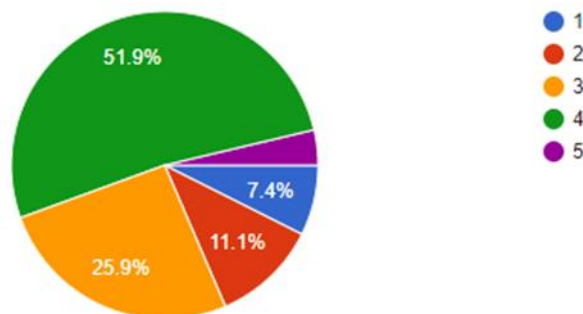
The following results were obtained from the survey of the selected population. This survey was developed through the Google Form, which also provided us with the graphs presented below.

4.1. To identify the perception that human capital has of the relationship between work at home and productivity.

**Graph 1.** Modality of Work at Home.

1. Antes del Covid-19: La empresa estaba preparada para establecer la modalidad de trabajo en casa.

27 respuestas



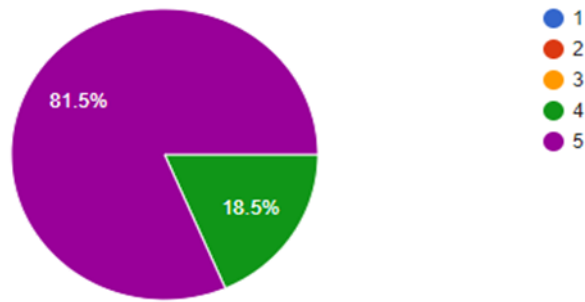
**Source:** Own elaboration.

It can be seen in the previous graph that 51.9% of the collaborators perceive that the company was sufficiently prepared to establish the modality of working at home before Covid-19, this is evidence of trust towards the company even in unforeseen and uncertain environments such as the one generated by the pandemic.

**Graph 2.** Work at Home Modality.

2. Después del Covid-19: La empresa que tan preparada esta para la modalidad de trabajo en casa.

27 respuestas



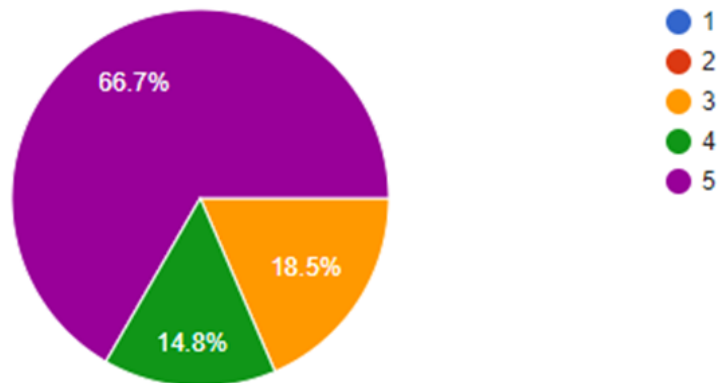
**Source:** Own elaboration

The graph shows that 81.5% of the employees perceive that the company is very well prepared for working at home after Covid-19, which shows how dynamic and agile the company is in adapting to new changes, seeking the least possible impact on its strategic planning, including the well-being of its employees.

**Graph 3.** Productivity and Work at Home.

3. Consideras que eres productivo trabajando en casa.

27 respuestas



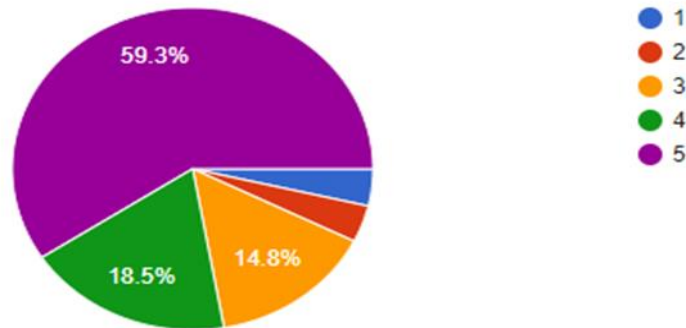
**Source:** Own elaboration

66.7% of the employees say that they are very productive while working at home. This result is relevant because it will allow the company to address the opportunities that can be identified in the employees in order to accompany them in the reinforcement of competencies that allow them to maximize their productivity.

**Graph 4.** Productivity and Work at Home.

4. Consideras que tus compañeros son productivos para el trabajo en casa.

27 respuestas



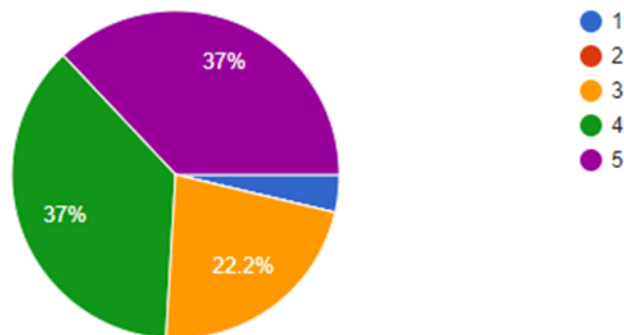
**Source:** Own elaboration

In the graph above we can see that 59.3% of workers believe that their co-workers are very productive doing work at home. In this regard, there are countless companies that went from the uncertainty and pessimism generated by the pandemic due to the impact it would have on the productivity of employees in remote work mode to the satisfaction due to the increase of this, likewise, they have discovered that various processes and procedures previously considered relevant in the exercise of management itself, including constant meetings and reports are not really essential and beyond the expectation that generates if it will be something sustainable over time, for now they prefer to enjoy the unexpected benefit (Gelles, 2020).

**Graph 5.** Comfort, Satisfaction and Working at Home.

6. Percibes el mismo nivel de comodidad y satisfacción en tus compañeros respecto al trabajo en casa.

27 respuestas



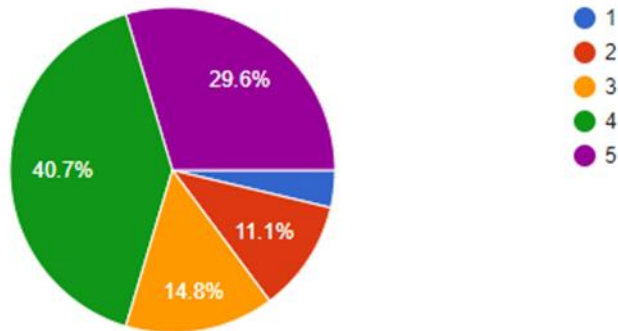
**Source:** Own elaboration

The previous graph shows that there are two values that indicate that 74% of the employees perceive that the level of comfort and satisfaction of their colleagues with respect to working at home is very good or sufficient. In reference to this question, the company must ensure that employees have the necessary tools, but it also requires an organization on their part to have adequate space and conditions that allow for efficient management.

Graph 6. Working time.

7. Manejas adecuadamente el tiempo establecido para tu jornada laboral sin exceder el mismo.

27 respuestas



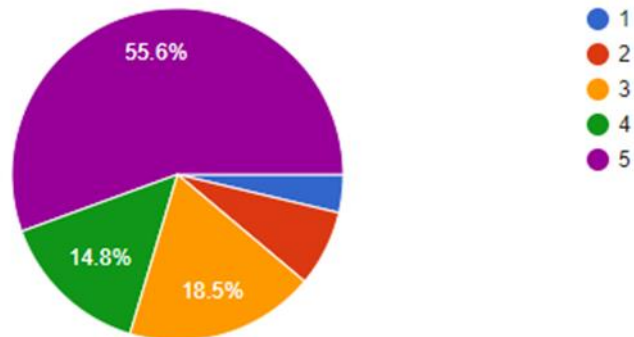
**Source:** Own elaboration.

Although the results show that 71.3% of the employees consider that they manage their working day well, it is evident that 28.7% of the employees, which is a significant percentage, state that they have difficulties in this regard. This is clearly an opportunity for improvement that requires greater organization and prioritization of tasks so that, supported by the systematic choreography, they can responsibly achieve effective management without affecting their personal time, thus achieving a work-life balance.

**Graph 7.** Use of time.

8. Al trabajar desde casa, sientes un mayor aprovechamiento del tiempo respecto a tu gestión diaria.

27 respuestas



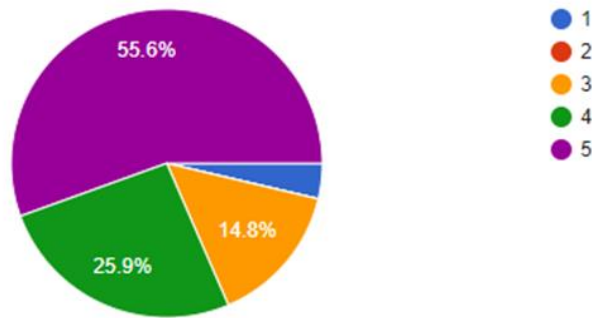
**Source:** Own elaboration.

The results in percentage (55.6%) of the graph show a similarity with the previous question, which is coherent and validates even more the perception expressed in the sample and the correlation in the plans of use in the accompaniment regarding the topic of time management.

**Graph 8.** Working at Home Conditions.

10. Las condiciones del trabajo en casa te permiten ser más oportuno en la respuesta a los requerimientos inherentes a tu cargo.

27 respuestas



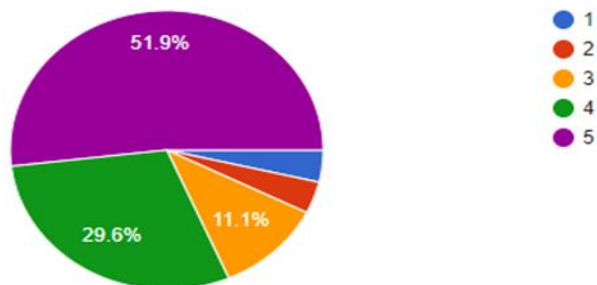
**Source:** Own elaboration.

According to the previous graph, 76.5% of the people surveyed indicate that the conditions of working at home allow them to be more efficient in meeting the requirements inherent to their daily management.

**Graph 9.** Performance and Work at Home.

11. Consideras que, al trabajar desde casa, tu desempeño respecto a la consecución de los resultados es mayor.

27 respuestas



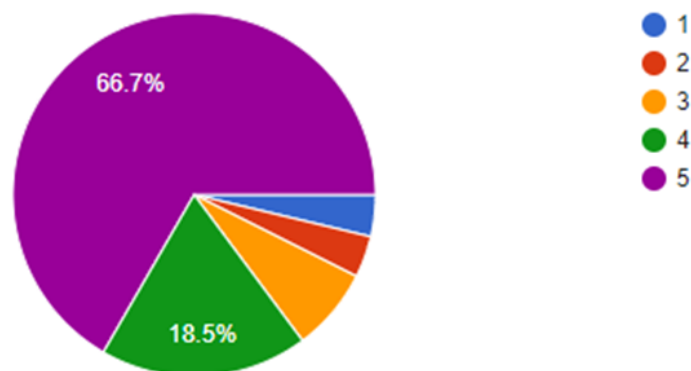
**Source:** Own elaboration.

51.9% of the surveyed population affirms that when working from home their performance in relation to their results is much higher. Regarding this, there are studies carried out by educational entities that ratify it, such is the case of Harvard University, which concluded that working at home improves work performance and employee satisfaction, which also results in positive consequences for the company (MinTIC, 2021).

**Graph 10.** Work at Home and Personal Economy.

12. Sientes que el trabajar desde casa contribuye a una mejora de tu economía.

27 respuestas



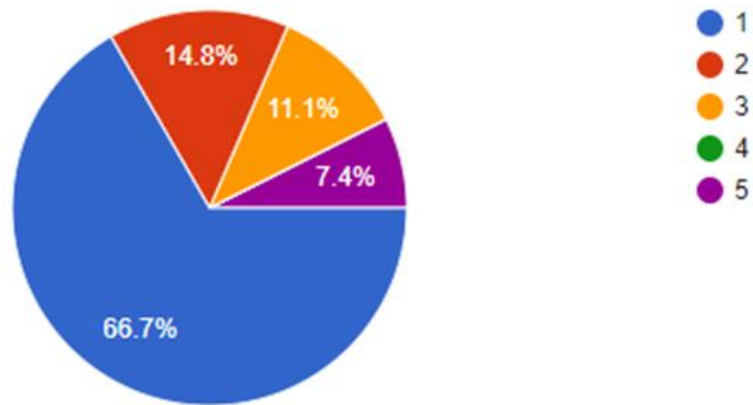
**Source:** Own elaboration.

In the previous graph we can see that 66.7% of the respondents affirm that working at home has contributed a lot to improve their economy, this is due to the savings in daily expenses such as transportation and in many cases food, which generates a higher cost, even for the company, which also represents a benefit.

**Graph 11.** Work at Home and Personal Economy.

13. El trabajar desde casa afecta negativamente tu economía.

27 respuestas



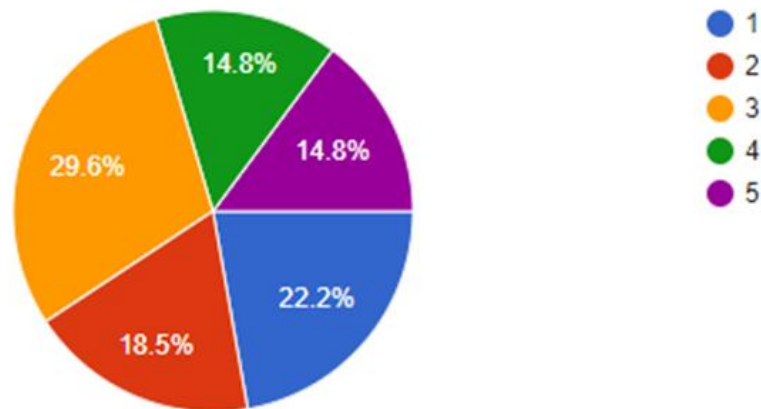
**Source:** Own elaboration.

The result is consistent with the inquiry made in Graph 10, since the surveyed population states that working at home helps their economy, which is why in the previous graph 66.7% of people surveyed state that working at home does not affect their economy at all.

**Graph 12.** Use of work from the office.

15. Crees que realizarías mejor tu trabajo desde la oficina.

27 respuestas



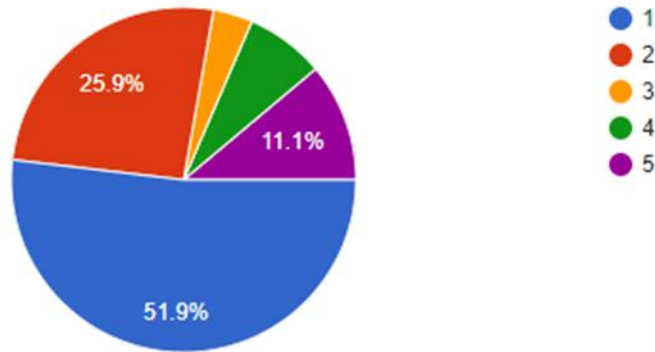
**Source:** Own elaboration.

The previous graph shows a certain homogeneity in the positions of the collaborators, however, there is a marked tendency in the preference for working remotely, but with relative alternation. In a polymetric survey conducted by the Universidad del Rosario, it was determined that there are several factors that influence the preference in the work methodology, being the most determinant aspects such as age and level of schooling, in this survey it was shown that people under 35 years of age are inclined to a hybrid model while older people prefer to work in person, the same trend is present among those with a higher level of education compared to those with a basic level of study (Universidad del Rosario, 2021).

**Graph 13.** Communication and Work at Home.

16. Ha afectado la comunicación y cercanía con tus líderes al trabajar desde casa.

27 respuestas



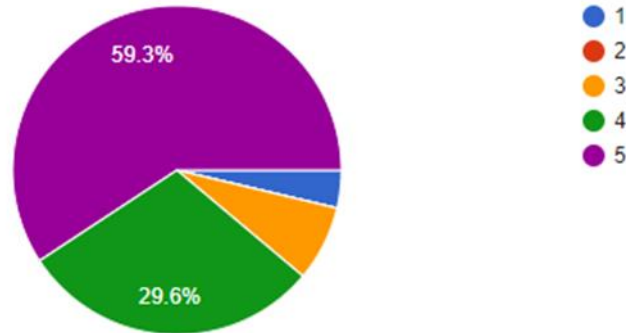
**Source:** Own elaboration.

This graph shows that 77.8% of the employees consider that communication with their leaders has not been affected. This information is important because it demonstrates that despite the challenge that interaction with remote employees represents for the company, it has managed to maintain the necessary closeness and support, thus contributing to the strengthening of trust and commitment on their part.

**Graph 14.** Inclusion and Work at Home.

17. Sientes que hay inclusión por parte de la empresa respecto a los colaboradores del modelo de trabajo en casa.

27 respuestas



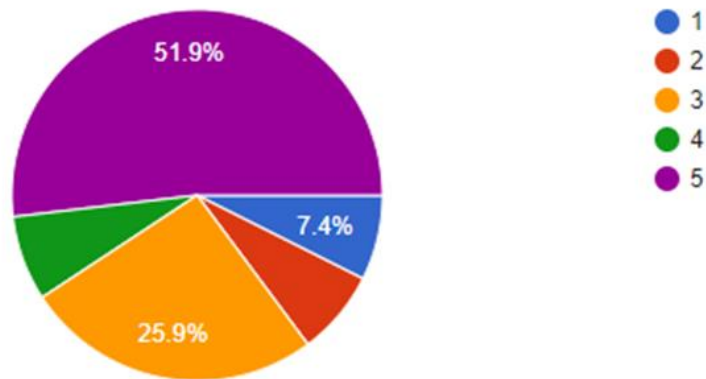
**Source:** Own elaboration.

In synergy with the previous question, this graph shows how 88.9% of the employees, despite working remotely, feel included, active participants and with the same level of importance for the company, which is a reflection of a very good relationship.

**Graph 15.** Labor Alternation.

20. Desearías alternar tu jornada laboral entre la oficina y el trabajar en casa.

27 respuestas



**Source:** Own elaboration.

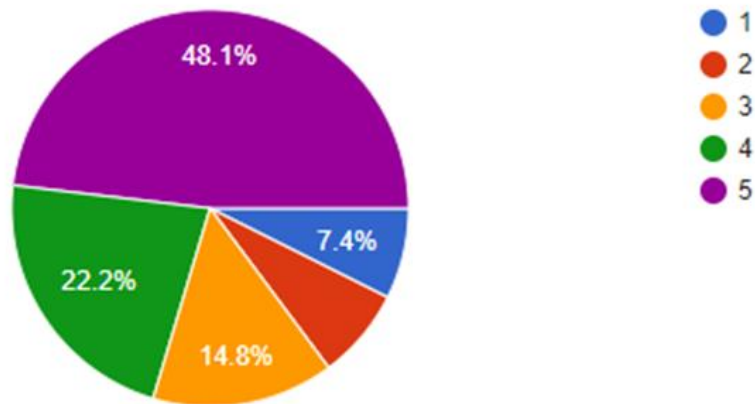
The above graph shows that more than 50% of the employees would opt for an alternating work methodology model; these results are directly related to the variables mentioned above, given the average age of the employees and their level of education.

4.2. Analyze the health consequences of working at home on human capital.

**Graph 16.** Health Conditions and Work at Home.

9. Ha contribuido el trabajar en casa a una mejor condición de salud.

27 respuestas



**Source:** Own elaboration.

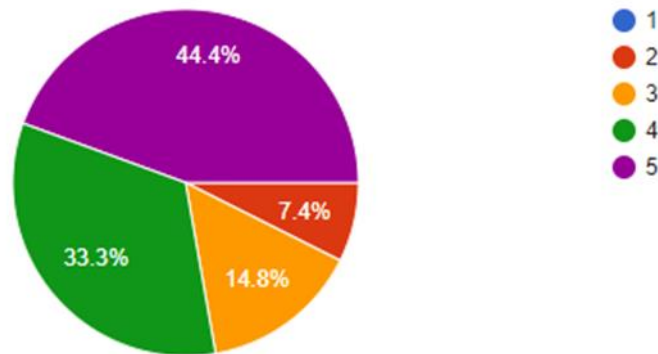
In the previous graph we can see that more than 70% of respondents say they feel better in their health condition when working from home, however, beyond the welfare that represents the possibility of this methodology of work, it cannot be ignored that under unforeseen environments such as the one we lived more than a year ago, adverse consequences can be generated even in the mental health of employees as has happened, The psychological effects of working remotely in the midst of mandatory isolation have led to feelings of stress, anxiety and loneliness, which in some cases have not only affected productivity but also their mental state (García-Bullé, 2020).

4.3. Determine how the worker's home environment affects his or her performance and performance.

**Graph 17.** Resources, Comfort and Work at Home.

5. Para el trabajo en casa, cuentas con todos los recursos y te sientes cómodo.

27 respuestas



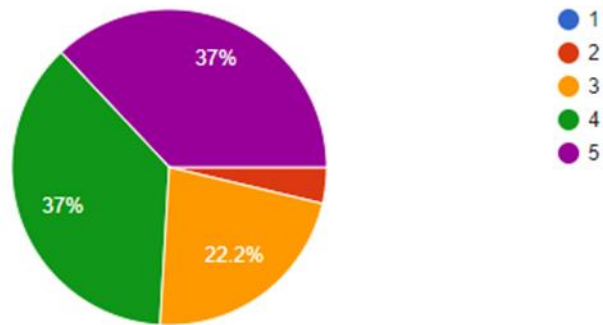
**Source:** Own elaboration.

It is possible to identify in the previous graph that 77.7% of those surveyed state that they feel comfortable and have the necessary resources for an adequate management, this depends largely on the organization of the work site and the conditions that it requires in order to contribute to a greater efficiency in the execution of the assigned tasks.

**Graph 18.** Tools and Resources Provided.

14. Para una correcta gestión de tus obligaciones trabajando desde casa, piensas que las herramientas y recursos suministrados por la empresa son los suficientes.

27 respuestas



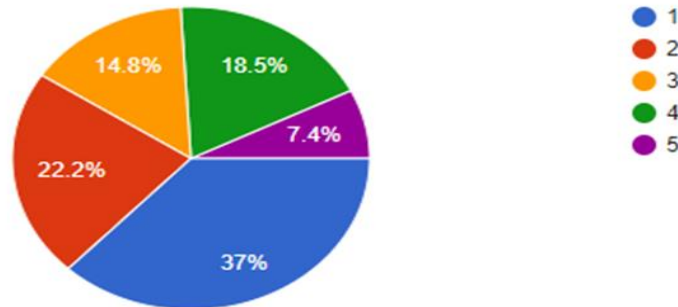
**Source:** Own elaboration.

According to the above graph, there is a favorable opinion (74%) that the company has complied with the tacit commitment to provide its employees with the necessary tools and resources for the proper management of their duties and functions.

**Graph 19.** Family Environment and Work at Home.

18. Al trabajar en casa, consideras que el entorno familiar dificulta tu gestión.

27 respuestas



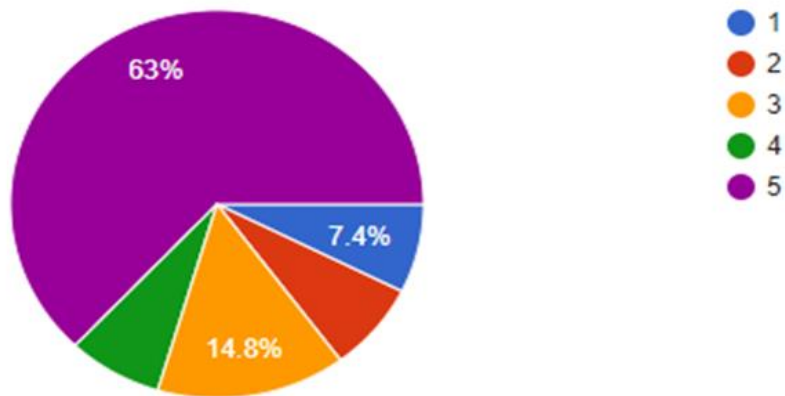
**Source:** Own elaboration.

It can be seen in the graph that although 59.2% of the people surveyed affirm that the family environment is not a variable that affects their performance, there is a significant percentage (40.8%) who state that they feel some impact on their management due to the challenge of working in a family environment. This may be influenced by different factors of coexistence, since it is a space for everyone and requires awareness, commitment and support from the family, based on the understanding that the person, beyond not going to their usual place of work, has the same work responsibilities and therefore it is necessary to establish standards of behavior to avoid affecting their performance.

**Graph 20.** Appropriate Place and Work at Home.

19. Cuentas con un sitio aislado en la vivienda para tu trabajo.

27 respuestas



**Source:** Own elaboration.

The above graph shows that 63% say that they have an isolated place in the home to carry out their workday, and 7.4% say that they do not have any space to do their work, as we have mentioned before, it is extremely necessary to organize a place in the home that is conditioned for proper management.

## Conclusions

To conclude, this work sought to establish what were the effects of work at home on the productivity of human capital in Grupo Bancolombia, for this the perception that employees had regarding the relationship between work at home and productivity was taken into account based on your own experience. Likewise, to know how they

saw their state of health performing work at home and how their environment affected work performance.

Taking into account our research objective, the bibliographic review and the results obtained in our instrument, we can conclude that working at home has become a widely used work modality, not only because of the pandemic that the world is currently experiencing, but through this they found a new way of working that is giving results in society.

Likewise, human capital with this new work modality has acquired a greater value than it previously possessed, since the different organizations have managed to identify that through various factors that directly affect employees, they can affect or improve the productivity of institutions. It is for the foregoing that it is extremely important to reaffirm the idea of the relationship that exists between human capital and productivity.

In the case of Grupo Bancolombia, although it already had a very low percentage of collaborators in remote work modality with alternation for some positions, it had to adapt its model to the unforeseen reality that arose as a result of the pandemic with the challenge of overcrowding obligatorily to most of the positions which represented more than half of its staff, as well as the global business community in the different sectors with some exceptions, Bancolombia saw its productivity indicators affected, which is why with our At work, we sought to identify which were those variables that were affecting human capital in the development of work at home that directly influence their productivity.

For this reason, we first carry out a bibliographic review that will help us to understand a little more about the problem at a global level and that will provide us with a clearer picture of the different variables that affect human capital when doing work at home and that may arise. to affect or improve the productivity of employees.

Some of the variables identified were; well-being, which is subjective since it refers to the satisfaction of each person with the different areas of their life; organizational climate, which refers to different factors such as communication, leadership and tools that help to develop the functions to be performed in an ideal way; organizational culture, which refers to everything that allows us to feel identified with the institution to which we belong; and finally, organization and conditioning, which refers to all those environmental factors where the work is carried out.

In addition to this, we also sought to identify those indicators that would allow us to develop an instrument to address our problem. The indicators that were identified were technology, motivation, environment, innovation, quality of life, labor relations, job functions and performance.

This allowed us to develop a Likert-type survey and self-applicable to the different collaborators, where through it it was possible to obtain certain relevant results, where we can conclude the following regarding the specific objectives established in this research:

According to the perception of the surveyed sample, employees maintain a level of trust and security towards their company and, to a large extent, even with the challenges and implications of remote work, they feel that their employer correctly handled the implementation of this model by providing them. of the tools

necessary for the performance of their functions, thus allowing effective management according to the responsibilities of each position and, more importantly, the relationship in the teams was maintained, the closeness and accompaniment by their leaders with effective communication which reinforces the sense of belonging and commitment in officials.

Likewise, the collaborators state that their health conditions have improved since the work-at-home modality is implemented, but despite this it is extremely important to focus not only on physical health and delve into everything related to mental health. only from the collaborators but from their families.

Regarding the comfort they feel, the vast majority affirm that they feel comfortable doing this type of work because they have all the necessary tools, but this perspective is influenced by the organization of the time that each worker performs and if they have the ideal conditions to perform. their work, this also has a certain relationship with whether there is an appropriate place and the family environment works as an improver of the situation.

Finally, it is determined that the impact on productivity was mainly influenced by external agents typical of an atypical and unforeseen environment with global implications for the economy in general, but which requires high-level leadership to keep human capital satisfied and committed to your company.

**KeyWords:** Work at home, telework, productivity, human capital, well-being, organizational climate, organizational culture, organization and conditioning.

## REFERENCIAS

1. Albright, D. (2018). 11 estrategias probadas para aumentar la productividad de los empleados en 2019. Recuperado de <https://hubstaff.com/>
2. Agudo, M. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172-187.
3. Benjumea, M., Villa, E. & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
4. Casas, R. (24 de mayo, 2020). ¿El teletrabajo llegó para quedarse en Colombia?. *El Heraldo*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/economia/el-teletrabajo-llego-para-quedarse-en-colombia-728455>
5. Contreras, O. & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83.
6. Gallego, C. & Naranjo, C. (2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Entramado*, 16(2), 70-89.
7. García-Bullé, S. (2020). Salud Mental: el verdadero reto del trabajo a distancia. *Instituto para el futuro de la educación del Tecnológico de Monterrey*.
8. García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236.

9. Gelles, D. (2020). ¿Tu productividad aumentó con la pandemia?. *The New York Times*.
10. Godoy, C., Valderrama, L. & Gaitán. D. (2020). El trabajo en remoto y sus modalidades en Colombia. Recuperado de <http://godoycordoba.com/el-trabajo-remoto-y-sus-modalidades-en-colombia/>
11. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Education 6° Edición.
12. Ley N° 1221. Diario Oficial de la República de Colombia. Bogotá, Colombia, 16 de Julio de 2008.
13. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
14. Ministerio TIC. (2021). Estudios demuestran que el teletrabajo aumenta la productividad de los empleados. Recuperado de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-15800.html>
15. Ministerio TIC y Nubelo. (2015). Conoce los resultados del primer estudio sobre freelancers en Colombia. Recuperado de [https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-13459\\_recurso\\_1.pdf](https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-13459_recurso_1.pdf)
16. Miñin, M. (2021). Importancia de tener un entorno saludable en casa. *PUCP: El trabajo en casa*.
17. Moreno, F. & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.

18. Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo.

*Psicogente*, 10(18), 163-173.

19. Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio*

*Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

20. Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Mas libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 11,

24-33.

21. Perilla, S. (08 de diciembre, 2020). Las claves del proyecto que fija reglas al trabajo en casa. *El Tiempo*. Recuperado de

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/trabajo-en-casa-estas-son-las-claves-el-proyecto-que-los-reglamenta-553514>

22. Portafolio. (2020). Teletrabajo y trabajo en casa ¿cuál es la diferencia?.

Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/empleo/teletrabajo-y-trabajo-en-casa-cual-es-la-diferencia-541759>

23. Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Revista Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42.

24. Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.

25. Sierra, Y., Escobar, S. & Merlo, A. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(1), 57-72.

26. Unipymes. (2020). Cómo mejorar el bienestar y la productividad evitando el agotamiento laboral. Recuperado de <https://www.unipymes.com/como-mejorar-el-bienestar-y-la-productividad-evitando-el-agotamiento-laboral/>
27. Universidad del Rosario. (2021). Empleados prefieren laborar unos días en casa y otros presencial. *Revista Nova Et Vetera*.
28. Zazueta, M., Jacobo, C. & Ochoa, S. (2019). Componentes del capital humano: Indicadores y perspectivas de medición. *Revista Nacional de Administración*, 10(2), 37-46.